

Interpersonal Skills en el Trabajo



Autor: Norberto Figuerola

Si prestamos atención a las últimas tendencias en los lugares de trabajo, nos daremos cuenta que muchas organizaciones se están alejando de las estructuras de trabajo basadas en funciones y se están inclinando más hacia flujos de trabajo basados en equipos. De hecho, según un estudio de Deloitte, el 38% de las empresas y el 24% de las grandes empresas se han alejado de las estructuras funcionales y se han movido hacia redes dinámicas de equipos.

Muchas organizaciones exitosas están aumentando la flexibilidad organizativa y capitalizando la inteligencia colectiva de los equipos, al tiempo que simplifican la forma en que las personas trabajan juntas.

A medida que la cultura laboral cambia, los empleados también necesitan ir evolucionando. Conforme las organizaciones se reorganizan en cuanto a velocidad y agilidad para seguir siendo competitivas, se encuentran con que el modelo de trabajo en equipo es más eficiente.

Con esta clase de modelos, los equipos continuamente se forman, se disuelven y se reforman de acuerdo con las necesidades de proyectos y clientes específicos. Estos cambios en el lugar

de trabajo y en el equipo plantean diferentes demandas a los empleados. Los empleados necesitan ser más adaptables, orientados al equipo y ser más diversificados.

La mejor manera para que las organizaciones preparen a los empleados para el éxito del trabajo en equipo es desarrollando sus habilidades interpersonales.

Las habilidades interpersonales son las habilidades utilizadas por un individuo para interactuar con los demás de la forma más adecuada. En el lugar de trabajo, las habilidades interpersonales generalmente se refieren a la capacidad de un empleado para llevarse bien con los demás y con el trato al cliente, mientras realiza su trabajo.

En el informe Global Human Capital Trends de 2018, donde se entrevistó a 11,000 líderes de RR.HH. y negocios, se descubrió que el 63% de los encuestados anticipa un requerimiento cada vez mayor de los recursos en cuanto a la capacidad que tengan para la resolución de problemas, y el 52% anticipa un requisito creciente en las habilidades sociales.

Las habilidades interpersonales se consideran una habilidad blanda o "soft". Es probable que los empleados con habilidades interpersonales desarrolladas sean más productivos que aquellos con habilidades interpersonales pobres. Esto es generalmente el resultado de la propensión del empleado a proyectar una actitud positiva y buscar soluciones a los problemas. La investigación de Gallup muestra que algunas personas están especialmente conectadas con patrones naturales de pensamiento, sentimiento y comportamiento que aceleran su capacidad de adaptación y desempeño con excelencia, incluso cuando las circunstancias a su alrededor cambian.

Mientras que algunos empleados pueden tener inherentemente fuertes habilidades interpersonales, otros pueden quedarse cortos en esta área. Afortunadamente, las habilidades interpersonales se pueden aprender y se pueden desarrollar. De hecho, los expertos que se especializan en enseñar y entrenar habilidades interpersonales, dicen que desarrollar habilidades interpersonales es fundamental para crear empleados, equipos, líderes y organizaciones fuertes.

Cómo su organización puede desarrollar habilidades interpersonales para los empleados ? Hay muchas formas en que las organizaciones pueden desarrollar habilidades interpersonales en los lugares de trabajo. Jim Rohn dijo una vez: "Aproveche cada oportunidad para practicar sus habilidades de comunicación para que cuando surjan ocasiones importantes, tenga el don, el estilo, la nitidez, la claridad y las emociones para afectar a otras personas". Al reforzar y desarrollar las habilidades interpersonales de sus empleados, los está preparando para el éxito.

Aquí hay algunos atributos de habilidades interpersonales para considerar;

Receptividad a los comentarios: estar abierto a los comentarios puede ayudar significativamente a los empleados a crecer y mejorar en sus trabajos. Si bien a nadie le gusta recibir comentarios negativos, estar abierto a nuevas formas de pensar, nuevas formas de

abordar un proyecto, o incluso un punto de vista opuesto, hace de la crítica constructiva algo invaluable.

Escucha activa: la escucha activa es una forma de escuchar y responder a otra persona que mejora la comprensión mutua. A menudo, cuando los empleados están involucrados en algún conflicto, formulan sus comentarios y opiniones personales, en lugar de realmente escuchar lo que se está diciendo. La escucha activa es una forma enfocada de escuchar y responder, donde la atención es únicamente del hablante. Escuchar activamente ayuda a evitar malentendidos, y muestra que el empleado respeta al otro, al escuchar su pensamiento completo

Lenguaje corporal: el lenguaje corporal es el elemento tácito de comunicación que los empleados usan para revelar sus sentimientos o emociones. Pueden ser gestos con las manos, expresiones faciales e incluso posturas. Por ejemplo, el lenguaje corporal defensivo se exhibe cuando se cruzan los brazos de un empleado, con expresiones faciales tensas o cuando se evita el contacto visual. Al mostrarles a los empleados formas de proyectar un lenguaje corporal positivo, les permite acercarse a los miembros del equipo de una manera más receptiva.

Practicar la empatía: la empatía es la capacidad de ponerse en los zapatos de otra persona y tratar de comprender cómo se sentirían en una determinada situación. Como parte de la condición humana, los individuos pueden llegar a ensimismarse y tienden a mirar las cosas desde su propia perspectiva. Al alentar a los empleados a ponerse en el lugar de sus compañeros de trabajo, crean conciencia, un mejor sentido de la comprensión, y con suerte mejorar sus relaciones.

Resolución exitosa de los problemas: en un entorno de trabajo ideal, las cosas siempre funcionarían sin problemas. Sin embargo, en cualquier lugar de trabajo, los problemas y la tensión surgen naturalmente. A pesar de que estos conflictos surgen en el trabajo, es importante verlos como una forma de mejorar el flujo del mismo, las relaciones y el desempeño general del trabajo. Aquí hay algunas maneras en que puede ayudar a resolver cualquier problema en el trabajo que haga que ambas partes interesadas se sientan bien con respecto al resultado final.

1. Identificar

Lo primero es lo primero, asegúrese de que ocurra un problema real. Si es así, sea preciso al identificar cuál es el problema, y recuerde que otras personas podrían ver el problema bajo una luz diferente a la suya. Los que resuelven grandes problemas pueden ver a través de todas las actividades extracurriculares e identificar la raíz misma del problema.

Si bien puede ser difícil seguir siendo objetivo durante todo el proceso, es fundamental ver el problema como una persona ajena que lo observa sin ningún sesgo preestablecido.

2. Evaluar

Incluso si solo hay un problema real, posiblemente haya varias soluciones y opciones que sean las más adecuadas para resolver ese problema, y deben ser evaluadas. Para cada solución posible, debe sopesar los pros y los contras de esa opción en particular y los efectos que podría tener si decide tomar esa ruta. La comunicación con todas las partes involucradas es beneficiosa para resolver el problema, ya que puede recopilar comentarios sobre lo que piensan sobre sus opciones, o si creen que hay una mejor línea de conducta.

3. Actuar

Este es un paso obvio, pero actuar para resolver el problema se debe hacer de manera rápida y eficiente. Crear un plan y cumplirlo es lo que resolverá el problema con éxito. Todo el trabajo que ha realizado hasta ese momento no tendrá importancia si no se toma ninguna medida. Una vez que se ha tomado una decisión y se ha llegado a un acuerdo sobre la resolución, se debe vigilar cómo se desarrolla el plan de acción y, de ser necesario, intervenir para vigilarlo.

Convertirse en un experto en la resolución de problemas requiere tiempo, paciencia y atención enfocada. No podrá resolver un problema de inmediato, y el proceso a veces puede llevar más tiempo del previsto. Cuanto mayor es el problema, más largo y más difícil puede ser el proceso.

Adoptar la actitud de un pensador crítico (lógico): el primer paso para llegar a ser un hábil y diestro pensador crítico es desarrollar una actitud que permita la entrada de más información y permita detenernos a pensar. Estas actitudes señalan las siguientes características:

1. Tener humildad intelectual: poder ser capaz de dar una oportunidad a las opiniones y nuevas evidencias o argumentos incluso si dichas pruebas o indagaciones nos llevan a descubrir defectos en nuestras propias creencias.
2. Ser independiente y un libre pensador: es decir, no depender o tener miedo a indagar sobre algo. Las presiones sociales a la estandarización y al conformismo pueden llegar a hacernos caer en la comodidad o en el propio deseo de creer o pertenencia al grupo. Uno debe preguntarse si el miedo a represalias simplemente al qué dirán motiva nuestras

propias opiniones o creencias y si es así tener la fuerza para al menos temporalmente acallarlas hasta que se tenga la libertad de realizar una objetiva y detallada evaluación de la misma.

3. Natural curiosidad y motivación : importante para avanzar en el propio conocimiento sobre una materia. La única forma de evitar tener un conocimiento básico sobre algo es estudiarlo hasta alcanzar el suficiente nivel de entendimiento necesario antes de realizar cualquier juicio. El pensador crítico debe querer investigar puntos de vista diferentes por sí mismo, pero al mismo tiempo reconocer cuándo dudar de los méritos de sus propias investigaciones.

El pensador crítico no debería ser ni dogmático doctrinal u ortodoxo ni ingenuo o crédulo. Se trata de examinar el mayor número de ideas y puntos de vista diferentes; darle la oportunidad de ser escuchadas hasta el fondo y luego razonar cuáles son los puntos buenos y malos de cada uno de los lados, y con los argumentos sobre la mesa, mantener el objetivo final de conseguir la verdad o lo más cercano a ésta. Demasiado escepticismo o también pseudoescepticismo conducirá a la paranoia y a ideas de conspiración; nos llevará a dudar de todo y al final no conseguir nada, mientras que creer todo sin un juicio o mediante el prejuicio sesgo cognitivo básico de nuestro cerebro nos llevará a ser un público voluble.

Para obtener más información sobre cómo puede ayudar a desarrollar habilidades interpersonales y técnicas de resolución efectiva de problemas en el lugar de trabajo, póngase en contacto con nosotros.

