



READ MATTHEWS
TRAINING IN MANAGEMENT & COMMUNICATION SKILLS

In form

In Form no. 10

Cambio de proceder

Ken Taylor

 [Imprimir este newsletter](#)

Imagine que se encuentra en un viaje de trabajo en Japón. Está realizando una presentación en una reunión con potenciales clientes - todos ellos japoneses. Durante la misma tiene la sensación de que algunos de ellos no están para nada interesados puesto que están con los ojos semicerrados. ¿Debería usted hablar más alto para despertarles, o más deprisa para darle más ritmo a la presentación? ¿Tal vez les debería hablar más bajo para no despertarles y ponerles en un aprieto!

Ahora imagínese que está en el Reino Unido hablando con el CEO de uno de sus proveedores. Parece interesarse más por los detalles de su nuevo esquema para proveedores preferentes que por la descripción general que usted quiere hacerle. ¿Bajaría usted al nivel de detalle que él quiere, o trataría de extasiarle ante afirmaciones aún más visionarias?

Por último, imagínese que se encuentra en frica estrechando la mano de un recién conocido en su área de negocio. Sigue sujetándole la mano después del saludo de rigor mientras continua hablando con usted. ¿Debería retirar la mano, o dejarle que la retenga? ¿La soltará en algún momento?

Nos relacionamos con todo tipo de personas procedentes de todo tipo de ambientes al internacionalizar nuestra actividad. Diferencias culturales, barreras lingüísticas y estilos personales distintos pueden llegar a combinarse para dificultar en extremo la comunicación. En general, aspiramos a construir relaciones empresariales a largo plazo basadas en la confianza y el respeto mutuo. Pero no tenemos porqué mostrar cariño o aprecio recíproco cuando se trata de hacer negocios. Lo que queremos es ser capaces de crear una plataforma neutral sobre la que poder trabajar juntos. Y si además podemos convertirnos en amigos fuera del trabajo, pues eso de más. Para levantar esa plataforma neutral necesitamos ser capaces de cambiar nuestro proceder hacia los demás.

¿Qué significa cambio de proceder? Es la habilidad de ir un paso por delante de la manera de comportarse y comunicarse de la otra persona, con el fin de hacerla sentir más cómoda en una situación determinada.

A continuación se ven unos ejemplos:

- Al hacer una presentación en el Reino Unido, podría introducir una nota de humor riéndose de sí mismo, algo que una audiencia británica del mundo empresarial a menudo espera y aprecia.
- Cuando se dirija a empresarios asiáticos, podría enfatizar los beneficios que sus sugerencias suponen para todo el grupo, mejor que subrayar las oportunidades individuales que ofrecen sus propuestas.
- Al dirigirse a un bullicioso grupo de su propio departamento de ventas, no sólo mencione las ganancias financieras de un aumento de las ventas, sino también la diversión y la satisfacción personal que ello implica.
- Cuando se reúna con clientes árabes de cierta edad, incluya expresiones más corteses y diplomáticas para mostrarles el respeto que demandan de una persona de menor edad.

¿Pero por qué deberíamos dar ese cambio de proceder hacia los demás?

Para crear un sentimiento de empatía, para mostrar que queremos tender puentes y construir relaciones.

Algunas personas dicen “Yo soy como soy. Si te gusto bien, o si no, nada”. Bien, pero lo que entonces pasa es que están forzando a la otra persona a hacer todo el cambio en el proceder. Si usted goza de una fuerte posición puede que funcione. Pero por lo general la gente prefiere cerrar un negocio con personas que le caen bien y con las que se encuentran a gusto. Normalmente, si cambiamos nuestro estilo de comunicación y mostramos voluntad para adaptarnos a nuestro interlocutor, automáticamente ésta nos corresponderá. Cambiará a su vez su proceder hacia nosotros.

Cambiar de proceder requiere varias habilidades:

1. Conocimiento cultural. Lea sobre las culturas que va a visitar. Curioseee. Pregunte. Observe. Traiga a colación diferencias culturales en sus charlas, escuche y aprenda.
2. Flexibilidad lingüística. Aprenda algunas frases educadas que pueda utilizar cuando lo pida la situación. Hable despacio y con claridad cuando note que el inglés de su oyente es peor que el suyo. Imprima un poco de velocidad en su discurso cuando hable con angloparlantes nativos.
3. Sensibilidad personal. Encuentre el estilo personal de su interlocutor. Si tiende a inclinarse por los detalles, entonces dele algún detalle más de lo que acostumbra. Si está interesada en las personas, dedique más tiempo a la charla informal y ofrezca información personal sobre usted mismo. Si tiende a abordar directamente los temas empresariales, entonces póngase enseguida a trabajar y subraye la eficacia de sus sugerencias.

Cambiar de estilo de comunicación también requiere práctica. Cuando cambia en el tratamiento hacia los demás, usted se está desplazando ligeramente fuera del terreno de su comportamiento habitual y puede sentirse un poco incómodo al principio. Por ejemplo, cruce sus brazos. Ahora vuelva a cruzarlos al revés. Se sentirá raro y un poco incómodo. Estamos tan acostumbrados a doblar los brazos de una determinada manera, que hacerlo de la otra parece bastante poco natural. Pero cuanto más lo hagamos, más fácil llegará a ser.

Algunas personas pueden cambiar su proceder hacia los demás sin pensarlo. Son afortunados. La mayoría de nosotros encuentra algo más difícil el hecho de dejar de lado nuestra forma natural de comportarnos. Es una cuestión de conocimiento y práctica. Imagínese a sí mismo como una goma elástica. Esa goma elástica tiene un tamaño y una forma naturales, pero la puede estirar hasta cierta medida. No demasiado o se romperá. Luego, cuando la suelta, retoma su forma natural. Los seres humanos somos así. Tenemos una zona cómoda para nuestros comportamientos. Pero podemos “estirarnos” temporalmente y después volver a comportarnos normalmente.

Recuerde, cambiar el estilo de comunicación siempre es una opción personal que depende de cada situación. ¡No tiene porqué hacerlo! No obstante, aquellos profesionales que son capaces de cambiar de proceder y crear empatía con sus interlocutores son, con frecuencia, las personas con las que queremos entablar negocios.

Japón

Las personas con los ojos cerrados probablemente se estén esforzando por seguir su nivel de Inglés. Hable más despacio y observe si eso les ayuda. La próxima vez puede repartirles a cada uno, una nota escrita al inicio de la presentación para que puedan seguir con facilidad las ideas principales.

Reino Unido

Algunas personas adoran los detalles. Tiene la opción de bajar un poco más al detalle durante la reunión, o bien decirles que les facilitará una descripción más detallada después.

África

En algunas culturas la comunicación es más fácil si hay contacto corporal. Déjele que siga estrechando su mano - la soltará cuando termine la conversación.