

H8. Claves para comunicar con éxito

La comunicación no la podemos improvisar. Para tener éxito y conseguir llegar a nuestro objetivo, tenemos que hacernos antes unas sencillas preguntas:

1. ¿Qué quiero comunicar?

He de definir claramente cual es el mensaje que queremos transmitir: Confianza, seguridad, eliminar miedos, eliminar angustias... En definitiva, se trata de definir dónde estás y qué quieres conseguir.

2. ¿Qué quiero conseguir?

Clarificar el resultado que esperamos es fundamental, sobre todo en temas relacionados con la salud y prevención. En este campo, en general, los objetivos que perseguimos no son tangibles, sino que son objetivos cualitativos: cambiar hábitos, actitudes o comportamientos, que generalmente se sitúan en el marco de las ideas, las percepciones o los pensamientos sobre los que queremos influir.

3. ¿A quién se lo voy a contar?

Saber a quién le hablamos. Conocer a nuestro equipo es fundamental para definir cómo nos podemos acercar y cómo les podemos influir o convencer. Tendremos que preguntarnos: ¿conozco y entiendo su situación? ¿sé cómo llegarles y generarles emoción? ¿qué cosas les preocupan? ¿tiene sentido para ellos este mensaje?

4. ¿Cuándo lo voy a contar?

Es importante, escoger bien el momento, a veces el contexto puede generar un mal efecto en el mensaje. Hay que buscar el momento idóneo y tener en cuenta cuál es el estado de ánimo y la receptividad de nuestro equipo. ¿Inicio de la jornada, en la pausa, antes de salir?

5. ¿Dónde lo voy a contar?

Hemos de buscar canales nuevos que rompan con los habituales: en qué lugar, en qué situación voy a contactar con ellos, qué canales voy a usar, dónde va a ser más eficaz, donde les voy a poder impactar. Si el lugar es impactante y sorpresivo puede ser una forma de potenciar el mensaje y conseguir que el mensaje perdure en el tiempo.

6. ¿Qué tono le voy a dar?

Hay que buscar una manera de contarlo que estén dispuestos a oírnos, desde la colaboración, la propuesta. No podemos ser jerárquicos, ni autoritarios, imponer nuestro mensaje sin opción a debatir. Hay que tener claro qué decir y tratar de comunicarlo a través de la emoción, demostrar honestidad, cercanía, transpirar confianza y autenticidad.

7. ¿Cómo integro mi mensaje en la empresa?

Busca la manera de dar coherencia a tu mensaje con el conjunto de informaciones que se transmiten en la empresa. Si lo hay, busca en el libro de estilo de la empresa cuál es la línea comunicativa de la organización, intégrate en ella y replica tu mensaje si es posible en otros canales.

8. ¿Cómo saber si he tenido éxito?

Es imprescindible ver si hay un cambio en la conducta, el sentimiento o la percepción. Por ejemplo, si se deja de hacer tal o cual cosa, si se hace de forma diferente, si no hay tantas preguntas sobre el tema. Define previamente qué indicadores deberían darse para asegurarte de que el mensaje ha llegado. Y sobre todo pide "feedback" directo.