

Reflexionando sobre mi propio estilo de comunicación¹



¹ Schmidt, Thomas. *Kommunikationstrainings erfolgreich leiten. Der Seminarfahrplan. managerSeminar. 7. Auflage 2011, Bonn, Alemania, páginas 95 - 100.*

Test de comunicación

En este test de auto valoración sobre su estilo de comunicación se trata de identificar sus reacciones espontáneas en relación a diversas situaciones. Por todo hay 12 situaciones diferentes con cuatro posibilidades de respuestas respectivas.

Por favor, marque la respuesta correspondiente que concuerda más con su estilo de comunicación. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas". Marque de manera muy espontánea aquella reacción por la que probablemente se decidiría en cada situación.

Situación 1:

Está haciendo fila en la panadería. Ya tiene rato de estar esperando. Por fin es su turno y dice rápidamente qué es lo que quiere. La vendedora arruga la frente y dice: "Al suave. Hoy sí que es un día agitado."

- a) Concuerda con ella que hoy hay mucho movimiento.
- b) Se molesta que la vendedora la trata de manera desagradable en lugar de apurarse.
- c) Le dice a la vendedora que no tiene tanta prisa.
- d) Se imagina que realmente debe ser muy estresante estar en su lugar.

Situación 2:

En una conferencia encuentra a una persona de otra organización que había conocido hace medio año en un seminario. Este compañero de curso no le saluda.

- a) Usted supone que está pensando en otra cosa.
- b) Usted piensa que es normal que después de determinado tiempo ya no le recuerda.
- c) Usted piensa que es descortés que esta persona le ignora.
- d) Usted se imagina que quiere que le dejen en paz.

Situación 3:

Su amigo M. ha invitado a una fiesta. Una persona desconocida más o menos de su edad del sexo contrario le pregunta: "¿De dónde conoces a M.?"

- a) Usted supone que es una persona abierta a contactos nuevos.
- b) Usted tiene la impresión que él/ella está interesado(a) en Usted y que le gustaría conocerle.
- c) Usted se imagina que conoce a pocas personas y se toma conscientemente tiempo para él/ella.
- d) Usted medita sobre cuánto tiempo conoce a M., contesta la pregunta y no sigue pensando más nada sobre ello.

Situación 4:

Un colega con el cual tiene una relación un poco distanciada, llega a una reunión en su oficina y dice: "Uy, aquí hay un aire bien pesado."

- a) Usted afirma: "Esto es muy probable. Hoy todavía no hemos abierto la ventana."
- b) El colega quiere exhortarle de ventilar la oficina.
- c) Usted tiene la impresión que su colega valora mucho aire fresco.
- d) Usted piensa que puede volver a irse si no le parece estar aquí.

Situación 5:

Usted regresa una noche calurosa de verano cansado y exhausto después de un largo día de trabajo a casa. Su pareja le pregunta: "¿Entonces quieres ducharte primero?" Él/ella con esta pregunta quiere decir:

- a) Que Usted huele mal.
- b) Que él/ella está preocupado(a) sobre su bienestar y espera que una ducha le va a caer bien.
- c) Que una ducha después de un día agotador es refrescante.
- d) Que debe ducharse.

Situación 6:

Usted recibe la llamada de un cliente. El cliente dice con una ironía inequívoca: "Esto es increíble que todavía logre hablar hoy con Usted. Toda la mañana he intentado poder comunicarme con usted y siempre ha estado ocupado."

Usted responde:

- a) Internamente irritado: "¿De qué se trata?"
- b) Con comprensión sincera: "Esto sí que es molesto que ha estado ocupado tantas veces."
- c) Con el intento de reparar la molestia: "Lo siento. ¿En qué le puedo ayudar?"
- d) Neutral: "¿De qué se trata?"

Situación 7:

Usted ha acordado una cita con su nuevo jefe porque tiene algunas preguntas técnicas. Cuando entra a su oficina, él no levanta la vista del monitor y sigue trabajando en su computadora, mientras dice: "Suéltala entonces. Le escucho."

- a) Usted intenta de ser breve para que su jefe no tenga una interrupción larga.
- b) Usted tiene la impresión que su jefe está estresado y por ende intenta de salir de dos asuntos a la vez.
- c) A usted le parece grosero que su jefe sigue trabajando mientras usted habla con él.
- d) Usted hace sus preguntas y apenas nota que su jefe sigue mirando la pantalla.

Situación 8:

En una discusión amena en su círculo de amigos un amigo le dice en un tono cortante: "Ahora ya me has interrumpido por tercer vez."

- a) Usted puede comprender que su amigo está molesto que ha sido interrumpido.
- b) Usted reflexiona si es cierto que Usted lo ha interrumpido ya tres veces.
- c) Usted intenta de no volver a interrumpirlo.
- d) Usted se siente atacado y desairado.

Situación 9:

Usted trabaja desde hace un año en un equipo de proyecto para el desarrollo de un sistema de información nuevo. Hoy presenta ante los directivos de su departamento los resultados preliminares del proyecto. Cuando ha terminado la presentación el director del departamento dice: "¿Y para esto el equipo de proyecto ha necesitado un año?"

- a) Usted responde: "Sí, el desarrollo del sistema de información requiere en realidad más tiempo de lo esperado."
- b) Usted siente la impaciencia de su director de departamento y dice: "Yo también espero que camine ahora más rápidamente. Vamos a hacer todo lo posible para lograr terminar a tiempo."
- c) Usted tiene la impresión que su jefe está bajo gran presión y dice: "Yo sé que el tiempo presiona. Puede comprender que Usted desea obtener los resultados más rápidamente."
- d) Usted valora este comentario como despectivo, sin embargo, intenta de hacer notar su enojo sobre esta pregunta tonta.

Situación 10:

Cuando su colega con el cual tiene una relación neutral, echa un vistazo a la lista de disponibilidad por teléfono, dice: "¡Qué raro! ¡Los viernes no puedo descubrir tu nombre!" En realidad casi no presta este servicio los viernes porque su colega Juan se había ofrecido de asumirlo al hacer Usted en lugar de ello el servicio los días lunes. Esta propuesta usted la ha aceptado con gusto.

- a) Usted responde: "Sí, los servicios los he cambiado con Juan. Pero si quieres, puedo también cambiar algún servicio de los viernes con vos."
- b) Usted se siente molesto sobre la impresión que su colega le insinúa un comportamiento no colegial.
- c) Usted responde: "Esto sí es cierto. Juan asume para mí los días viernes el servicio y yo los lunes para él."
- d) Usted puede comprender que su colega siente injusto que Usted no asume servicio los viernes y le explica a qué se debe.

Situación 11:

Usted está desayunando en casa y sumergido en la sección económica del periódico. Su pareja le pregunta: "Decíme, ¿qué es lo que hay de interesante para leer?"

- a) "¿Te estorba que yo lea, verdad?"
- b) "Aquí hay un reporte sobre nuestro informe económico."
- c) "¡Bueno pues, pero todavía voy a poder leer el periódico!"
- d) "Ok, ya voy a terminar."

Situación 12:

En una reunión en la cual se trataba sobre el mejoramiento de los procesos de trabajo, Usted apela por una distribución más flexible en el caso de algunas tareas. El señor González, un colega mayor, lo rechaza rotundamente: "Esto no se puede hacer. Esto provoca un caos total."

- a) Usted está molesto porque el colega ha desechado su propuesta de esta manera.
- b) Usted intenta de cambiar la propuesta de tal manera que el señor González esté contento con la solución.
- c) Usted le explica al Señor González nuevamente las ventajas de su propuesta de solución.
- d) Usted nota que el Señor González pone énfasis en reglas exactas e intente de comprender exactamente cuáles son sus preocupaciones.