



5 DE ABRIL DE 2024

BUSINESS COMMUNICATION FOR SOFTWARE ENGINEERS

Hugo Méndez Fernández – UO288543

Sergio Díaz Cancillo - UO287627

Álvaro Arias Martínez De Vega - UO287568

Introducción

En el entorno de la ingeniería de software, la comunicación efectiva juega un papel fundamental en el éxito de los proyectos. La habilidad de transmitir ideas, resolver conflictos y colaborar con eficacia es esencial para el desarrollo y la implementación de soluciones tecnológicas.

Este documento está basado en el podcast: [Software Engineering Radio 580](#)

Modos de comunicación

En el entorno empresarial existen diversos modos de comunicarte con el resto de personas, y debe escogerse el adecuado en función de cada situación.

La principal división se puede hacer en: métodos síncronos donde se necesita que todas las personas estén a la vez en el medio de comunicación (llamada, reunión...) y métodos asíncronos, donde no se necesita (mensajes, emails...)

Siempre que se realice cualquier tipo de reunión se debe pensar en que las personas que asistan realmente deban asistir, ya que el tiempo que se pasa en la reunión no se pasa produciendo.

Reuniones físicas

Las reuniones físicas tienen sus puntos positivos y negativos respecto a otros tipos de reuniones. En una reunión física, es posible moverse libremente por el espacio, lo que puede ayudar a mantener la concentración y el compromiso. Asimismo, la interacción cara a cara puede construir relaciones más personales y fomentar un sentido de comunidad y pertenencia entre los participantes. Además, la atención se centra en el contenido de la conversación, en lugar de en aspectos visuales como el contacto visual con la cámara, la calidad de la iluminación o el estado de la red. Una reunión física te obliga a estar siempre pendiente, mientras que en una virtual puedes distraerte (mirando correo, mensajes...)

Reuniones virtuales

Las reuniones virtuales tienen claras diferencias respecto a las físicas. Lo primero es elegir una plataforma o medio para realizarla adecuada a lo que se va a tratar y al número de integrantes (Teams, Slack, llamada telefónica...). Siempre se deben tener los materiales necesarios a mano, así como comunicar ideas de forma clara y directa, evitando divagaciones. También es importante hablar de uno en uno y silenciar el micrófono cuando no se habla, para evitar distracciones y ruidos para el resto de los participantes. Además, se debe prestar atención a la reunión y no tratar de aprovechar el tiempo para hacer otras tareas a la vez.

Correos electrónicos

Los correos electrónicos son una herramienta muy útil en boca de Josh Doody. Es necesario tener cierta precaución en su uso, haciendo hincapié en: declarar su urgencia y temática en el asunto; ser consistentes en declararlos (los asuntos) para hacerlos más recuperables en un futuro; ser conciso en lo que se quiere comunicar y ajustarse al máximo con el

número de personas a las que se llega el correo para no llenar sus bandejas de entrada (de email) con correos irrelevantes para ellos.

Presentaciones

Las presentaciones son una herramienta ideal para comunicar y transmitir información a un grupo de personas. Un matiz importante que hace el invitado del podcast Josh Doody es que los PowerPoint no pueden convertirse en la información en bloque, sino que deben servir de apoyo para transmitirla.

Aspectos cruciales en el diseño de una buena presentación son: tener clara la premisa mencionada; ser parco en el uso de texto en las diapositivas y usar pocas cantidades de ellas (de diapositivas). Si no se logran cumplir estas tareas, quizá la presentación no sea el medio adecuado para transmitir esta información.

Mejora de habilidades de comunicación

A continuación, se mencionan unas estrategias para mejorar las habilidades de comunicación, entre las que se encuentran la escucha activa, la comunicación intercultural y el lenguaje positivo.

Escucha activa

La escucha activa consiste en estar haciendo lo que sea necesario para asimilar lo que la persona está diciendo y procesar lo que está tratando de comunicar. Se reduce a prestar atención, asegurarse de que entiendes lo que la otra persona dice y de que no estás por delante pensando en cuál será tu respuesta.

Unos consejos para realizar una buena práctica de escucha activa son:

- Mantener el contacto visual para mostrar que estás comprometido.
- Realizar preguntas de seguimiento que nos ayuden a aclarar y profundizar en el tema.
- Evitar interrupciones a destiempo, dejando a la otra persona formular el mensaje completo antes de realizar cualquier interrupción.
- Validar lo que escuchas, repitiendo o parafraseando lo que has entendido, para así evitar malentendidos.
- Controlar las distorsiones cognitivas que nos lleven a filtrar lo que nos están contando, tratar de escuchar sin prejuicios.

Comunicación Intercultural

La comunicación intercultural implica la habilidad de comunicarse efectivamente con personas de diferentes culturas, idiomas y costumbres, y adaptarse a sus valores y formas de pensar. Es fundamental para el éxito en entornos empresariales globales y para fomentar la comprensión mutua entre colegas de diversas procedencias.

- La sensibilidad cultural consiste en reconocer y apreciar las diferencias culturales, manteniendo un mutuo respeto en la conversación.
- La adaptabilidad nos permitirá ajustarnos a cambios en el entorno y situaciones imprevistas, cambiando de rumbo cuando sea necesario.

- Intentaremos evitar las suposiciones basadas en indicios, no juzgar sin saber.

Lenguaje positivo

El lenguaje que utilizas afecta la percepción de los demás y la atmósfera en el lugar de trabajo. Las técnicas que aplicar para emplear un lenguaje positivo son: evitar jerga negativa, buscar terreno común y la comunicación asincrónica.

- Deberemos aplicar un filtro a lo que decimos, y convertirlo en un mensaje positivo. Esto mantendrá a las personas comprometidas por más tiempo, les ayudará a internalizarlo, los hará menos defensivos y obtendrá mejores resultados a largo plazo.
- Tenemos que buscar un terreno común ante situaciones contrariadas, colaborar para llegar a una solución al desacuerdo.
- La comunicación asíncrona trata de ser más directos, pero al mismo tiempo, amables y utilizando palabras positivas.

Conclusión

A modo de resumen, cabe destacar la diferencia de contexto que caracteriza a cada una de las formas de comunicación empresarial tal y como nos explica Josh Doody. Por eso no es mejor ninguna de las dos reuniones físicas y virtuales, deberemos analizar los puntos fuertes y débiles de cada una para escoger la idónea para cada situación. Lo mismo ocurre con las presentaciones y los correos electrónicos, cada uno funciona de una manera más rentable en ciertos contextos concretos por lo que debemos prestar atención a cuándo usamos cada una.

Por último, elijamos el medio que elijamos para comunicarnos dentro del contexto empresarial, siempre deberemos aplicar conceptos como: escucha activa, lenguaje positivo y comunicación intercultural.