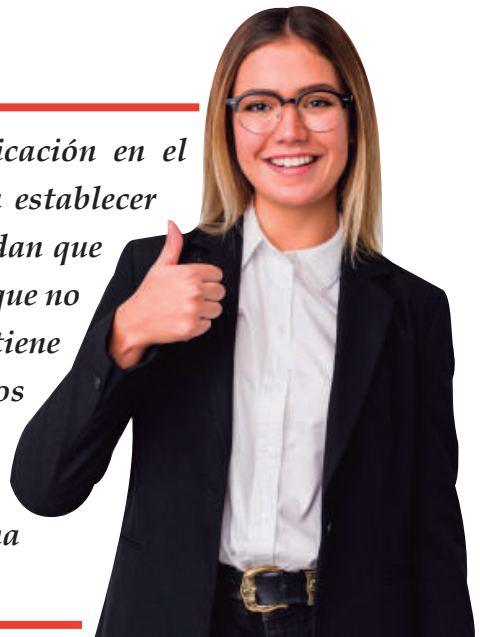


LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO

¿A qué hay que prestar atención?

Nadie puede negar la importancia de la comunicación en el ámbito laboral. Sin embargo, muchos se limitan a establecer una buena comunicación con los clientes y se olvidan que esto sirve de poco si dentro de la empresa hay algo que no funciona. Por eso, la comunicación en el trabajo tiene tanta importancia. Cuando los compañeros interactúan entre sí de forma adecuada y hablan abiertamente unos con otros, la empresa al completo avanza. Pero ¿cómo garantizar una comunicación efectiva en el trabajo?



Ventajas de una buena comunicación en el trabajo

En la comunicación laboral hay que tener en cuenta varios aspectos. Por un lado, es necesario considerar a los interlocutores: ¿la comunicación tiene lugar a un mismo nivel, es decir, entre colegas en la misma posición o supeditada a una jerarquía? Por el otro, además de considerarse en el ámbito macroscópico de toda la empresa, la comunicación también ha de analizarse en relación con cada individuo. Sea como fuere, implementar una comunicación efectiva lleva consigo una serie de ventajas:

Evita conflictos

Si la comunicación entre miembros de un mismo equipo o entre superiores y empleados no es todo lo rica que debiese, pueden surgir problemas rápidamente. En principio, si se emplea tiempo en discutir diferentes temas y se apuesta por una comunicación abierta, no habrá espacio para malentendidos o conflictos. No obstante, estos pueden aparecer si una de las partes se expresa de manera poco clara, aunque no se deba a malas intenciones o falta de interés. En tales situaciones, no solo es útil aumentar los intercambios comunicativos, sino también mejorar su calidad. Ofrecer formación en comunicación puede ayudar a mejorar el entendimiento entre compañeros y otros miembros de la empresa.

Con todo, hay que tener en cuenta que los conflictos no surgen solo por hechos concretos. Es más, es común que sean diferentes emociones las que hacen surgir estos problemas. Por ello, verbalizar las emociones negativas antes de que se conviertan en conflictos reales es parte de una estrategia de comunicación positiva. Por ejemplo, si un empleado tiene la sensación de que otros, sobre todo si se trata de un superior, lo escuchan y lo comprenden, no hay motivo para que se desate conflicto alguno.

Motivación de los empleados

Los lazos interpersonales se pueden fortalecer al mantener conversaciones. Al mismo tiempo, un buen vínculo dentro del equipo proporciona más motivación, pues cuando un empleado percibe a su equipo como un factor importante y no se ve a sí mismo como un luchador solitario, la voluntad de hacer que avance el proyecto común aumenta. Esto se aplica tanto en un grupo de trabajo pequeño como en el contexto de toda la empresa. Si hay una comunicación abierta, desaparecen las barreras interpersonales y todos los miembros crecen en una misma dirección. Es decir, se crea un ambiente de trabajo en el que todo el mundo está dispuesto a dar más.

Aumenta la productividad

Si los superiores emplean tiempo en hablar con cada uno de los empleados, les puede resultar más sencillo comprender las fortalezas y debilidades de cada uno. De esta manera, las tareas se pueden distribuir de forma más acertada y es posible ofrecer formación más efectiva, así como fomentar las habilidades particulares. Igualmente, una comunicación efectiva en el trabajo permite mejorar la formación de equipo: al conocer a los empleados con mayor profundidad, es posible unir a diferentes personas que cuenten con habilidades variadas. A medio plazo, la productividad de toda la empresa mejora.

Otro factor en el contexto de la productividad es la creatividad: las conversaciones alimentan nuevas ideas. La creatividad puede desarrollarse en un ambiente abierto y positivo con conversaciones constructivas. Las ideas frescas permiten completar las tareas mejor y más rápido. Esto no solo se aplica dentro de un equipo, dado que el intercambio de ideas entre los diferentes departamentos e incluso con la dirección puede hacer avanzar a la empresa. A menudo son personas externas a un grupo concreto las que suelen tener las ideas más innovadoras.

Mejora las perspectivas de carrera

Mientras que los puntos mencionados anteriormente son ventajosos sobre todo para la empresa, el empleado también puede beneficiarse de una comunicación efectiva en el trabajo, pues puede conseguir opciones de crecimiento en su vida laboral. Los empleadores prestan especial atención a las habilidades comunicativas de los posibles candidatos para cargos de responsabilidad, porque cuando hay una diferencia jerárquica, a veces hay que abordar temas desagradables y saber cómo hacerlo.

Aquellos que generalmente evitan tales situaciones o que no reaccionan de manera constructiva durante las discusiones, no muestran cualidades de liderazgo. Si, por otro lado, se demuestran buenas habilidades de comunicación en el trabajo, es más probable que lo asciendan.

Comunicación efectiva en el trabajo: ¿en qué consiste?

Pero ¿qué se considera una buena comunicación en el trabajo? Aunque una parte tiene que ver con una actitud abierta hacia los demás, también tiene en cuenta una forma correcta de expresarse. En estos casos todos los factores desempeñan un papel importante.

Actitud abierta

Una actitud abierta es el principio y el fin de una cultura de comunicación positiva. Los conflictos solo se pueden resolver con rapidez si los compañeros y los superiores se tratan con honestidad. Sin embargo, con más frecuencia de la esperada, tienen lugar intrigas, comentarios negativos e incluso mobbing. Hay quienes hablan a la espalda de algún compañero u ocultan información de forma deliberada con el fin de obtener algún beneficio, pero de esta forma no se forman equipos productivos, motivo suficiente para intentar eliminar los problemas existentes lo más rápido posible.

Una actitud abierta es también importante en la cultura de la discusión. Las discusiones constructivas solo pueden tener lugar cuando una parte reconoce la opinión de la otra como una posible solución. Al aferrarse con obstinación a un punto de vista, es inevitable que los proyectos se paralicen. Si, por otro lado, todas las partes tratan abiertamente las contribuciones realizadas, se pueden ir alimentando unas ideas con otras, consiguiendo así fortalecer tanto la creatividad como la productividad.

Claridad

La mala comunicación en el trabajo no siempre se debe a la falta de voluntad o a las malas intenciones, sino también a la ausencia de las capacidades necesarias para comunicar. Cuando las conversaciones carecen de claridad o la información no se comunica correctamente, se producen malentendidos muy fácilmente. Por lo tanto, es importante prestar atención a una formulación clara de lo que se quiera comunicar. Ya sea en un correo electrónico, en una reunión o durante una conversación en la cafetería: ocultar el mensaje real detrás de palabras vacías es contraproducente. Es más, aquellos temas especialmente complicados han de explicarse en detalle para que no causen desinterés o generen incompreensión en el receptor. Repetir la información y realizar preguntas son dos formas efectivas que ayudan a aclarar hechos complejos.

Respeto

Amabilidad, cortesía y respeto mutuo, ya sea entre iguales o entre superiores y empleados. No hay nada tan efectivo como la falta de respeto para crear un mal ambiente de trabajo. Muchas personas en posiciones de responsabilidad tienden a utilizar un estilo de liderazgo agresivo para hacer notar su autoridad. Sin embargo, es mucho más efectivo tratar a los empleados con respeto. De esta forma, no solo están más satisfechos en el trabajo, sino que también están dispuestos a implicarse más. Pero el respeto ha de ser mutuo, es decir, los empleados también deben esforzarse por tratar a sus superiores con consideración.

Disposición a escuchar

La comunicación no se produce en un solo sentido: también hay que escuchar a quien habla. La capacidad de escuchar a los demás es tan importante como la habilidad para expresarse con claridad. Así, se considera esencial en una buena comunicación en el trabajo que la otra parte cuente con el tiempo necesario para hacer sus contribuciones sin verse interrumpido a la mitad. Es necesario también mostrar empatía y tener la capacidad de escuchar y responder realmente a lo que se ha dicho. Esto no es lo mismo que estar sentado en silencio mientras alguien más habla, sin necesariamente prestar atención. Por tanto, una actitud comprensiva es un factor decisivo, tanto en conversaciones profesionales como en las de componente emocional. Cuando entender a otra persona resulta complicado, puede ser de gran ayuda hacer preguntas, lo que a su vez también envía señales positivas al interlocutor.

Admitir errores

Nadie es perfecto. Todo el mundo lo sabe, pero a muy poca gente le gusta admitirlo. Es precisamente el hecho de admitir errores abiertamente lo que proporciona una buena base para la comunicación. Quien se disculpa con honestidad tiene un efecto desarmante: admitir abiertamente un error suele tener un efecto positivo en la otra persona. Por eso hay que rechazar la idea de que admitir haber cometido un fallo es un signo de debilidad. Aquellos que lo hacen y se enfrentan a las consecuencias demuestran fortaleza de carácter. Tanto empleadores como empleados han de prestar atención al efecto que tienen las palabras escritas y habladas. Un tono poco considerado se malinterpreta con rapidez. Es por eso que en estos casos una expresión clara contribuye a evitar conflictos y a trabajar con más determinación.

Cómo garantizar una buena comunicación en el trabajo

Una vez se reconozca la importancia de la comunicación laboral y se sepa distinguirla, es el momento de pasar a la práctica y establecer cómo crear una cultura de comunicación constructiva en la empresa. Varias técnicas han demostrado su eficacia.

• Reuniones

En muchas empresas, las reuniones se consideran molestas porque suponen un gasto de tiempo y apenas tienen utilidad: mientras uno habla, los demás escuchan más o menos aburridos. Pero no tiene por qué ser así. Las reuniones abiertas, en las que todos pueden participar, establecen una cultura de discusión que suele caracterizarse por contribuciones interesantes. Todos los participantes han de sentirse invitados a realizar sus contribuciones, a hacer preguntas y a presentar sus propias ideas

• Documento escrito

No todo el mundo puede comunicar de forma espontánea hechos complejos. Por eso, los correos electrónicos y otros documentos escritos son adecuados para ordenar los pensamientos y formularlos con claridad. De esta forma se evitan malentendidos. Sin embargo, los correos electrónicos siempre deben ser la base para futuras conversaciones, pues en el contacto personal se pueden hacer y responder preguntas con mayor naturalidad. Al fin y al cabo, la comunicación puramente escrita se convierte en una calle de sentido único, lo que impide que se produzcan discusiones constructivas.

• Charla cara a cara

Algunos empleados se sienten incómodos hablando en grupos grandes. Con el fin de dar a estas personas la oportunidad de involucrarse, las charlas individuales suelen ser de gran ayuda. Estas no siempre tienen que tener lugar entre el supervisor y empleado, también pueden mantenerse discusiones productivas con compañeros. Una conversación en un círculo reducido no solo contribuye a que algunas personas se expresen abiertamente, sino que también facilitan la escucha. Si sueles distraerte más rápidamente en grupos grandes, en estas situaciones puedes aumentar tu atención. Asimismo, en este tipo de conversaciones se pueden resolver dudas directamente, pues el oyente puede preguntar sin vacilar lo que en un grupo grande le causaría reticencia.

• Herramientas

Diversas herramientas pueden ayudar a asegurar que la información se transmita correctamente. En primer lugar, hay que prestar atención a la lengua en sí misma: es mejor optar por formulaciones simples para que sea más fácil para el oyente comprender lo que se está diciendo. Por el contrario, ocultar la información tras oraciones sofisticadas e imágenes poco claras no garantiza que el mensaje se vaya transmitir correctamente, si bien no niega la elocuencia del emisor.

Además, existen otros medios para transmitir los hechos con más facilidad: los medios visuales, por ejemplo, tienen la capacidad de atraer la atención y simplificar el mensaje. Con un diagrama o un gráfico puedes apoyar lo que se ha expresado de forma hablada o escrita. Al mismo tiempo, el lenguaje corporal desempeña un papel que no debe subestimarse. Sobre todo, las señales positivas como las sonrisas y el contacto visual garantizan un buen clima y una mayor disposición a prestar atención. Los gestos apropiados que apoyan la contribución verbal proporcionan claridad adicional.

• Actitud amistosa

Suena trivial, pero es de gran importancia, pues en un ambiente amistoso el entrevistado aumenta su disposición a participar de forma constructiva. Además de una expresión facial alegre, realizar bromas ayuda a crear un ambiente distendido. Al mismo tiempo, se ha de mostrar también confianza en uno mismo. Por supuesto, esto se aplica principalmente a las personas que ocupan puestos directivos. Pero la confianza en uno mismo también genera efectos positivos entre los miembros de igual rango: al dudar de uno mismo, los otros empleados también tenderán a sospechar de las contribuciones de comunicación.

• Training

Puedes aprender a comunicarte correctamente, ya sea a lo largo de los años de experiencia profesional o con ayuda de formación, talleres o lectura. Paso a paso aprenderás a mejorar la comunicación en tu trabajo, desde el lenguaje corporal hasta la estructura de una conferencia. También se ofrecen cursos a medida para puestos especiales (como autónomos o gerentes), que responden a los desafíos específicos. Además, tiene sentido no dejar que cada empleado trabaje en la comunicación por sí mismo, sino reunir a todo el equipo en un taller de grupo.