



Notas sobre Recursos Humanos

por José G. Náter Gautier

Comunicar es Escuchar

*"No oigas lo que digo sino lo que quiero decir".
Cantinflas.*

¿Está diciendo lo que quiere decir? Qué mensaje percibió su empleado cuando oyó la entonación que le dio a su voz? Cada palabra que sale de nuestra boca provoca una reacción y tiene un resultado bueno o malo, desata una reacción. Usted puede edificar o destruir con su verbo; entonación o gestos. Usted es el dueño del ambiente de trabajo que existe en su empresa, oficina o grupo de trabajo. Su boca puede hacer la diferencia.

¿Tiene problemas en su entorno laboral? Probablemente la respuesta está en su boca y su capacidad de escuchar sin reaccionar. De comunicar una idea con sus palabras y crear confusión al receptor con su entonación y/o gestos corporales. De decir lo que no quiere decir o escuchar lo que no se dijo.

La mayoría de las personas que comenzaron a trabajar en el 2012, ya están desilusionados con sus empleadores. Todo porque las empresas no están logrando presentarle a los candidatos a empleo, de manera clara y que éstos entiendan, para qué fueron contratados. No lograron transmitir una imagen real de lo que estaban ofreciendo.

Solamente uno de cada cuatro empleados se reúne con sus Supervisores para planificar su desarrollo profesional. Dos tercios (2/3) de los empleados no reciben retroalimentación del trabajo que realizan o reconocimiento por sus logros. Sólo el 46% de los trabajadores piensan que harán una carrera en el lugar donde trabajan. En fin, las organizaciones no logran entender qué hay que hacer para conectarse con los que hacen el trabajo. Escuchar lo que quieren los empleados, debe ser una prioridad así como comunicarse con ellos, pero los líderes están tan ocupados que no logran hacer tiempo para escuchar las necesidades de sus empleados y alinearlas a las de la organización que dirigen.

Reconocer la importancia de comunicarse con claridad es uno de los mayores retos que tienen los empresarios, gerentes, supervisores y líderes en general. Tomarse el tiempo para decir lo que se quiere decir sin adornos y/o barreras que confundan al receptor. Entender las diferencias, valores y técnicas que nos ayudarán a manejar conflictos dejará de ser un lujo y se convertirá en una necesidad.

Las empresas no pueden tener líderes inaccesibles que se hacen invisibles o es imposible hablar con ellos. Tan ocupados que cuando no tienen un fuego que apagar, le prenden fuego al zafacón para correr a buscar el extinguidor... Y no pueden sentarse a evaluar, enseñar y/o desarrollar a sus empleados. Tan aislados que no pueden comunicarse con su equipo para mirar el futuro de la empresa tomándose un café y escuchar qué piensa su equipo de trabajo, sin hacer juicios.

Comunicar exige confianza, ausencia de miedo, ausencia de orgullo y autoestimas saludables. Los empleados se fatigan manejando la política y las empresas se desangran manejando los conflictos que provocan la falta de transparencia. Todos deben comunicar (decir) lo que piensan de una situación confiados en que se entenderá que esa es su opinión y que pueden existir otras. No deben existir consecuencias ni represalias contra el que opina diferente.

Escuchar y escuchar con atención da frutos, así como retener empleados, porque se sienten apreciados por sus supervisores y compañeros. Comunicarle al empleado sus oportunidades de crecimiento, así como el desarrollo de nuevas competencias son los motivadores de hoy. Todos nos quejamos de los procesos de evaluación de desempeño, pero la realidad es que los empleados desean escuchar que tengo que hacer para mejorar mis competencias. Medir lo que hacemos es el mejor incentivo para mejorar el desempeño y donde no hay métricas, no hay mejora.

Así que si desea desarrollar un gran equipo de trabajo, hágase gran favor y comience a ESCUCHAR. Adiestre a su equipo de trabajo y provéale filtros que eliminen las barreras que provocan las interferencias. Y como dice el cantante español Joaquín Sabina: "el ruido, mucho, mucho ruido", tanto ruido que no le permite escuchar, sáquele fuera con acciones que desarrollen confianza.

Comunique con claridad lo que tiene que decir y si no tiene nada que decir, escuche. Busque como adiestrarse usted, de modo que pueda dar esas herramientas a sus líderes. Ah, y hágase un favor: piense que el que más necesita de esta herramienta de trabajo es usted.