



Notas sobre Recursos Humanos

Por José Náter Gautier



La Comunicación

La comunicación en el lugar de trabajo es uno de los temas levantados continuamente por los empleados en reuniones y encuestas de cuestionarios de opinión. Son innumerables las ocasiones en que el mayor obstáculo para lograr el objetivo propuesto por la empresa fue la forma y manera en que se comunicó lo deseado. El no escuchar es uno de los factores que más contribuye a la mala comunicación, la incapacidad de escuchar que nos provoca la existencia de paradigmas e ideas preconcebidas o simplemente la arrogancia intelectual de personas que entienden que su posición les provee todos los conocimientos.

Éstas, junto a factores como son: el dominio del idioma, decir correcta y precisamente lo que se quiere decir de forma tal que nuestro receptor nos entienda; la falta de retroalimentación, que nos permite repasar y asegurarnos que tanto receptor como transmisor estamos bien alineados, la percepción, que servirá para traducir e interpretar esa parte de la comunicación que se expresa a través de nuestro lenguaje corporal, así como las emociones y el grado de honestidad que determinan en muchas ocasiones lo efectivo que seremos al comunicar una idea o instrucción. Todo esto limita en muchas ocasiones el manejo efectivo de situaciones, así como la ejecución efectiva de los planes de acción desarrollado por los directores de la empresa.

El control de todas estas barreras en el proceso de transmitir lo que deseamos expresar en innumerables ocasiones será el factor determinante entre el éxito o fracaso de un plan de trabajo. Recuerde que para lograr que los empleados ejecuten correctamente una tarea, primero deben saber qué es lo que van a hacer.

Algunas recomendaciones para comunicar efectivamente son:

- Enfátice en la comunicación cara a cara. Dígale a la persona la instrucción directamente. Esto le dará la oportunidad de asegurarse que se entendió y que lo que se entendió fue lo que usted dijo.
- Sea preciso, no imagine o suponga que la otra persona debía o no interpretar de tal o cual forma. Diga exactamente lo que quiere, no deje nada a la imaginación.
- Diseñe y prepare el mensaje de acuerdo a la audiencia. Conozca a su receptor y utilice un idioma que él pueda entender. No presuma que todos le van a percibir de la misma forma. Sus palabras deben ir en armonía con la entonación y lenguaje corporal. No es lo que se dice, sino cómo se dice.
- Projete su mensaje solamente. No agobie al receptor con historias y ejemplos. Él está ansioso por darle el resultado y usted lo aburre repitiéndole lo mismo.

- Asegúrese que sus palabras y sus acciones caminan por el mismo sendero. Sea consistente y no manipule situaciones o personas. Recuerde que los empleados hablan entre sí y hablan de usted, de su credibilidad, por lo que manipular una situación lo podría convertir en "reina por un día" pero después nadie confiará en lo que usted diga.

- Vea la comunicación como un proceso continuo. Hacerlo bien una y otra vez será clave para su éxito profesional. Diga lo mismo no importa si está con su jefe o su subordinado. Evite las transformaciones de personalidad y diga lo que ve, no se acomode a lo que usted cree que quieren oír.

- Si va a comunicarse por escrito, identifique su objetivo, deténgase y busque las palabras precisas para lo que usted quiere decir, planifique antes de dar instrucciones para asegurarse que lo que dice está claro.

- Utilice siempre un lenguaje positivo. Demuestre una actitud positiva que inspire al que está escuchando.

- Motive a que las personas pregunten si no entienden. Use palabras y comentarios que motiven a preguntar.

Escuchar es parte esencial del proceso de comunicación. Es importante que le preste atención, toda su atención, a la persona que le está hablando. No le falte el respeto a la gente, evite las interrupciones, exhiba expresiones faciales apropiadas, haga contacto visual.

Asegúrese que su empleado escuchó bien todo lo que le diga, repítaselo si es necesario. Vele porque cuando él salga de su oficina se vaya contento porque fue bien atendido con todas sus dudas aclaradas. No pretenda que está escuchando, escuche y no interrumpa a la persona que habla hasta que complete su idea.

Cuando estamos escuchando es importante que controlemos las ideas preconcebidas que tengamos sobre el tema o sobre la persona que nos presenta la información. Ser objetivo requiere la disciplina y el coraje de echar a un lado nuestras preferencias o simpatías, asegurándonos así que éstas no afectarán nuestra percepción.

Comunicar es transmitir y recibir información. Escuchar bien, es la mejor herramienta para comunicar.

"El que oye mucho y no habla nada será bien acogido en todas partes".

John Ray