



7 CONSEJOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN DENTRO DE SU EMPRESA

1. Mantenga informado a todo el equipo.

No deje de comunicar cualquier dato relevante mientras dure la crisis. No espere hasta la reunión de evaluación del día siguiente para dar explicaciones. El desconocimiento y la falta de información llevarían al equipo a cometer errores durante la resolución de la crisis.

Por ejemplo, si sabe que el techo del departamento de ingeniería ha quedado dañado por la fuerte tormenta de la noche anterior, no confíe en que todos seguirán sus indicaciones sin saberlo, explíqueles que se puede caer. De lo contrario, alguien podría tomar la decisión por cuenta propia de comprobar si ha apagado un equipo o de entrar a recoger un material o un archivo que le resulte de gran valor.

2. Reúna al equipo cuando tenga que dar instrucciones o comunicar un dato importante.

Todos hemos jugado a los disparates y sabemos que lo que se susurra al oído a la primera persona llega totalmente distorsionado a la última. Está claro que una crisis no es el mejor momento para que esto ocurra. La única forma de saber que todo el mundo sabe lo mismo y trabaja según las mismas pautas es reunir el equipo para darle instrucciones. Hágalo aunque la centralita se haya estropeado y no pueda contestar al teléfono durante los cinco minutos que dure la reunión. A la larga, ganará tiempo y evitará problemas.

Dar instrucciones.- Si no se puede permitir dejar de trabajar ni un segundo, hable con su equipo mientras trabaja, pero sólo si los empleados realizan una tarea que no requiera concentración como, por ejemplo, cambiar de sitio unos libros o sacar cubos de agua.

3. Inste al equipo a que haga preguntas.

Sabemos que estará deseando dar las instrucciones lo más rápido posible y que todo el mundo se ponga manos a la obra. Pero si no deja que nadie haga preguntas, en una reunión o después, alguien podría confundir los hechos, no valorar correctamente las prioridades o entender mal sus instrucciones. No olvide que algunos miembros del equipo estarán siendo presas del pánico y eso no les ayuda a pensar con claridad. Si no les permite que hagan preguntas para evitar perder tiempo, les estará pidiendo que se enfrenten a una crisis con información equivocada o con un enfoque incorrecto.

Mantener un tono sereno.- Al hablar a su equipo, cuide el tono de voz. Aunque esté asustado o estresado, su trabajo consiste en evitar que cunda el pánico. Procure que su voz no produzca alarma y muéstreles que está tranquilo para que ellos también lo estén.

4. Haga participar al equipo en la toma de decisiones importantes: Este es el enfoque ideal porque consigue que la gente se comprometa con la decisión y que haga todo lo posible por que funcione. Evidentemente, en plena crisis, no puede perder tiempo organizando encuestas y debates para discutir cuál es la mejor solución al problema. Pero procura involucrar al equipo el máximo posible.



5. Esté siempre cerca.

Si la crisis es de las que entristecen o condicionan emocionalmente al equipo, es probable que los empleados necesiten hablar con usted. Es posible que estén tristes, frustrados y se sientan que no pueden comunicarse con usted porque está muy ocupado para atenderles. Por ello, busque tiempo para escucharles.

6. Muestre a su equipo que está de su parte.

Asegúrese de que las personas a su cargo saben que su bienestar es una prioridad para usted.

7. No pierda nunca el sentido del humor.

La risa es la mejor forma de reducir el estrés. Si se suma a las bromas o las inicia, el equipo le considerará una persona divertida.