

Hola, vamos a analizar hoy una variable que se ve muy afectada con el paso del trabajo presencial al trabajo remoto, esta variable es la comunicación. Vamos a pensar todas las modificaciones que tiene la comunicación al pasar de un trabajo en el que nosotros interactuamos de manera física y presencial, a un trabajo donde la interacción entre los miembros de trabajo se realiza puramente de forma remota, mediante en los digitales. Entonces, tenemos que pensar, nos lleva a analizar, bueno, sí o sí esta variable de la comunicación, para poder gestionarla de manera efectiva entre los miembros de un equipo de trabajo y entre los equipos de trabajo de una organización.

Entonces vamos a evaluar ciertos aspectos la comunicación dentro de una organización y uno de ellos, es la comunicación entre la empresa y el colaborador. Vamos a pensar que en un trabajo presencial, mucha parte de la comunicación era realizada de manera física, presencial, por ejemplo, mediante reuniones corporativas, una reunión donde un gerente general, por ejemplo, se reunía con los gerentes de cada área, o encuentros físicos donde se brindaba y se hacía pública cierta información a los colaboradores de la empresa.

Tenemos que pensar que a raíz del paso del trabajo presencial y físico, al trabajo remoto o teletrabajo, esta comunicación entre la empresa y sus colaboradores va a sufrir ciertas modificaciones o va a tener que innovar en cuanto a qué métodos y qué herramientas utilizar al momento de valerse y de intentar ser efectiva.

Entonces, vamos a pensar que la empresa va a tener que implementar ciertas herramientas digitales, ¿sí?, a la hora de comunicarse para con su personal, pero que las herramientas en sí, estas herramientas por más efectivas que sean, no garantizan la participación y el compromiso por sí solas. Tenemos que pensar entonces el momento de evaluar la comunicación entre la empresa y sus colaboradores, no sólo qué herramientas digitales estamos utilizando ¿sí?. Por ejemplo, si nosotros disponemos de una intranet, si no disponemos de una intranet, si disponemos de mails corporativos, si no disponemos de mails corporativos, no sólo vamos a tener que evaluar este aspecto que es importantísimo, claro está, pero que por sí sólo no alcanza.

Como empresa, lo que nos tenemos que plantear es que la comunicación se adapte a las necesidades de sus colaboradores y de sus equipos de trabajo, que sea una comunicación relevante para esos sus colaboradores y esos equipos de trabajo.

Si nosotros tenemos, por ejemplo, una empresa conformada por una generación Millennial o una generación que ahora empiezan a ser, bueno, Centennials, o generacion de personas son entre 20 y 30 años, 35 años, lo que tenemos que pensar es que la comunicación a nivel empresarial, tiene que estar dirigida a ese público, tiene que estar alineada a sus valores, ¿no? Y tiene que intentar llegar a ese público, para ser efectivo, tocar esas necesidades que tengan como colaboradores de esa empresa, porque no podemos pensar una comunicación pensada o dirigida a un público abstracto.

Nosotros, al momento de diseñar un plan de comunicación, tenemos que estar pensando en qué público estamos manejando . Entonces, al momento de pensar en el cambio de

entornos físicos, a un entorno digital o de teletrabajo, vamos a pensar un aspecto de la comunicación, que es la comunicación entre empresa y colaborador.

Al momento de analizar esta comunicación, tenemos que tener en cuenta qué herramientas vamos a utilizar, qué herramientas digitales para comunicarnos vamos a utilizar, eso es fundamental, pero por sí solo no alcanza. También tenemos que diseñar un plan comunicacional que se adapte a las necesidades tanto de sus colaboradores, como de la empresa, ¿sí? Tenemos que diseñar un plan de comunicación que sea particularizado para esa organización y no para otra, para esos colaboradores particulares y no para otros.

Entonces, esto es un aspecto clave de la comunicación, y dentro de esta comunicación, podemos valernos, como decíamos, de ciertas herramientas digitales. Una de ellas, muy efectiva, es Bitrix 24.

Nosotros vamos a tener dentro de Bitrix 24, la funcionalidad de poder comunicar dentro de un muro cierta información. Entonces vamos a tener, por ejemplo, esta comunicación que está dirigida a todos los usuarios, a todos los colaboradores, a todos los usuarios de este Bitrix 24, que se encuentran logueados en este Bitrix 24, y vamos a poder redactar acá cierta comunicación, brindando cierta información, ¿sí?, a manera de muro, esto va a llegar a todos los colaboradores de esa organización.

Entonces decíamos que tenemos que valernos de estas herramientas digitales claro está, porque potencian la comunicación y a veces la hacen posible, sino, si no dispusiéramos de estas, perdon, dispusiéramos de estas herramientas, no sería posible comunicarnos efectivamente en entornos digitales. Pero no alcanza, no alcanza por sí solo. Tenemos que pensar en las necesidades de nuestra organización particular y de los colaboradores que formen parte.

Otro aspecto fundamental que recibió muchos cambios a raíz de la digitalización, es la comunicación entre el líder y su equipo de trabajo.

¿Por qué?, porque nosotros antes pensamos un supervisor dentro de un entorno de trabajo presencial, el cual estaba muy enfocado en el control, y el control, sobre todo, de las horas de trabajo. Pensando en un cambio de paradigma a un modelo de productividad basado en el cumplimiento de metas de trabajo, dentro entornos los digitales, tenemos que pensar otra figura, ¿no?, ya no la de supervisor, sino la del líder trabajo, líder de un equipo de trabajo. ¿Y por qué cambiamos, digamos, la nomenclatura, la forma en que nos referimos a esta figura? Porque un líder de trabajo, no solo va a tener que estar enfocado en las tareas, sino que va a tener que estar enfocado en las personas.

Pensemos en este viejo supervisor, en esta vieja figura del supervisor, basada en el control, digamos, lo que sintieran, o pensarán, esas personas del equipo de trabajo no era necesariamente relevante ¿sí?, pero para llegar a ese tipo de trabajo, a esos miembros de ese equipo de trabajo y poder disparar algo de su motivación y de su compromiso, de su engagement, lo que vamos a tener que pensar es que va a ser una figura que también va a tener que tener en cuenta a las personas y qué necesidades tienen esas personas que conforman el equipo de trabajo.

Entonces, al momento de pensar la comunicación entre un líder y su equipo, vamos a pensar, en primera instancia, una comunicación central, las tareas que hacemos en el método SMART de diseño y seguimiento de objetivos. Vamos a tener que hacer una comunicación de qué esperamos nosotros como metas de trabajo y hacer un seguimiento de que efectivamente esas metas de trabajo se cumplan, si no se cumplen ver el por qué, y no solo ver por cuánto no se arriba a ese cumplimiento, si no poder hacer una especie de mentoría, ¿no? a ese tipo de trabajo, poder guiar a las personas que forman parte y poderles dar cierta cierta ayuda, cierta guía, para que ese cumplimiento sea efectivo.

Entonces, voy a tener que estar interiorizado, como líder de trabajo, en lo que es el avance del proyecto y también voy a tener es centralizar y ser muy claro en la forma de comunicar esos objetivos y estos plazos de entrega.

Como decíamos, no alcanza, y vamos a tener que pensar en una comunicación también, del líder de trabajo para con los miembros de este equipo, ver sus necesidades, entender cuando no se llegó a cierto objetivo, para entenderlo desde antes, poder estar anticipados, porque fuimos abriendo canales de comunicación efectiva con este equipo de trabajo, canales de los miembros de este equipo pueden ser sinceros y abiertos en cuanto a la comunicación, ¿sí?

Esta arista de la comunicación centrada en las personas, va a ser fundamental a la hora de pensar la comunicación dentro del liderazgo. Y también tenemos que pensar que la comunicación entre los miembros del equipo, se vió también muy afectada en torno a la digitalización y el trabajo remoto.

Lo que antes la comunicación, la interacción entre los miembros de un equipo de trabajo, era presencial, ¿sí? Los encuentros, por ejemplo, en el almuerzo, o post-oficina en cuanto a, por ejemplo, a un after office, o alguna actividad de interacción, estos encuentros, estas interacciones eran físicas, eran presenciales.

Con el trabajo remoto o el teletrabajo, esta comunicación entre los miembros del equipo de trabajo cambió y muchas veces, se vió muy afectada si la empresa no puso a disposición ciertas herramientas.

Entonces nosotros tenemos que pensar, por ejemplo, trabajando desde el área de capital humano, o siendo líderes de un equipo de trabajo en el cual queremos favorecer y potenciar esta interacción, tenemos que pensar qué ritos de trabajo tenían lugar previo al trabajo remoto, cuando el trabajo se realizaba físicamente en oficinas, qué ritos tenían lugar en esa empresa, ¿no? qué cuestiones llevaban a cabo en el día a día, ¿no?. Entonces podemos pensar en el ejemplo, ¿no?, de un equipo de trabajo que solía reunirse post-oficina y tener un encuentro after-office.

Entonces, ¿cómo podemos digitalizar este ritual que antes se realizaba de manera física y presencial? Vamos a pensar en ese caso, por ejemplo, en un after-office virtual, digital, en un encuentro vía ZOOM, tenemos que ser creativos y pensar qué herramientas tecnológicas están a nuestra disposición para poder favorecer y potenciar la comunicación entre los miembros de un equipo de trabajo.

Entonces, en este caso vamos a digitalizar un ritual que efectivamente se realizaba en esta empresa, pero lo vamos a llevar al área digital dentro de un equipo remoto de trabajo. Entonces, nos valemos de estos ritos que antes eran, bueno, los existentes, los que realmente tenían lugar en ese equipo de trabajo, nos va a facilitar un poco las cosas, porque tenemos que pensar que ya son ciertas actividades que están más avaladas por esos miembros, que ellos efectivamente desarrollaban. Entonces esto va siempre a garantizarnos que haya menos resistencia a la hora de incorporar estos ritos o estos hábitos. Entonces, ¿cómo los transformamos en virtuales?, es la pregunta que tenemos que hacernos, digo, formas de favorecer la comunicación entre los miembros de un equipo de trabajo en un entorno digital, hay muchas, tenemos que ser creativos. Esta es una, el hecho de digitalizar rituales que antes tenían lugar de forma presencial.

Entonces, en este caso, traemos este hecho que es un cumpleaños que es festejado vía una plataforma que es Zoom. Entonces, tenemos que pensar que si había festejos de cumpleaños presenciales, cómo hacerlos posibles en un entorno de teletrabajo.

Bueno, una de las posibilidades es valernos de una plataforma, como es Zoom, para poder digitalizar y favorecer esta interacción entre los miembros de trabajo dentro de un entorno de teletrabajo.

Entonces, pensemos, al momento de teletrabajar cuidar la comunicación, tanto de la empresa para con sus miembros, para tener en cuenta la comunicación de un líder para con su equipo de trabajo, tanto centrado en las tareas como en las personas, una comunicación entre los miembros del equipo de trabajo tiene que ser algo que nosotros atendamos sí o sí, es fundamental a la hora de trabajar. ¿Por qué? Porque la comunicación, como les decía, es una de las variables que se vio más afectada con el paso a entornos digitales. Tenemos que tenerla en cuenta al momento de diagramar planes de comunicación o de pensar, incluso, en el rendimiento de estos equipos.

Favorecer la comunicación siempre va a favorecer los resultados en cuanto a objetivos de trabajo de nuestro negocio.