

## COMUNICACIÓN



Flor Cid, Directora de FlorCidComunicación.es.

### LA ACTITUD DEL LÍDER EN COMUNICACIÓN INTERNA

Mi colaboración de este mes pretende argumentar que, ya sea desde dentro de una empresa o en el marco de un determinado proyecto donde se colabore, el desempeño de un trabajador o un equipo puede lucir o terminar siendo un absoluto fracaso en función del uso que el líder haga de la comunicación interna.

Desde la experiencia afirmo que la motivación constituye el motor perfecto, básico y fundamental para hacer fluir las ideas, los propósitos y el cumplimiento de los objetivos del puesto. Desde la misma experiencia corroboro que los frenos y bloqueos innecesarios a los que uno ha de enfrentarse por parte de su "líder" o supervisor reducen notablemente las propias capacidades, tanto por inseguridad adquirida, como por pérdida de confianza y descontento mutuo.

Como conclusión, y apuntando a la figura del líder, os afirmo que la clave reside en transmitir o no confianza; en que te dejen o que no te dejen hacer; y en que opten por facilitarte o por dificultarte la realización de las tareas. De este modo, la motivación o el bloqueo están en manos del líder con un sencillo gesto: el manejo que éste sepa o quiera hacer de la comunicación interna.

### ASESOR Y COMPAÑERO DE VIAJE

El líder de una empresa, área, proyecto o misión que nos envuelva, tiene que ser nuestro perfecto supervisor y compañero de viaje. Alguien a quien rindamos cuentas, con espíritu y afán crítico-constructivo y que facilite nuestro trayecto, lejos de poner piedras en mitad del mismo.

Como todo en esta vida, habrá cuestiones que tenga que improvisar, problemas internos que resolver, diferentes modos

de hacerlo y, en definitiva, lo óptimo será que la comunicación sea siempre bidireccional. Sólo así conseguirá que las tareas de cada cual sigan hacia adelante, satisfagan los objetivos de la empresa o proyecto, de sus clientes y del mercado donde opera. Y todo de una forma eficaz, eficiente y rentable.

### UNA INNECESARIA PIEDRA EN NUESTRO ZAPATO

El mercado en sus diferentes sectores nos ofrece multitud de ejemplos en los que un líder se convierte en un innecesario cuello de botella e incluso en un freno para el cumplimiento de los objetivos de negocio. Normalmente, estas situaciones se corresponden con un mal uso de la comunicación interna. ¿Qué no debe hacer un líder?

#### ■ Castigar el error de manera continuada:

Hay veces que el líder se empeña en comunicar, seleccionar y "castigar" los errores, sin premiar los aciertos o, lo que es más grave, sin reflexionar sobre las diferentes

perspectivas desde las que analizar y considerar el supuesto error.

■ **No premiar los logros:** A nadie se le escapa que una actitud positiva enmarcada en el flujo de una comunicación adecuada, puede alcanzar grandes resultados de negocio tomando como base el reconocimiento de los aciertos y buenas gestiones de los trabajadores.

■ **Hacer explícitas las diferencias entre los miembros del equipo:** En ocasiones, no depende de una tarea mejor o peor hecha, sino del interlocutor que la lleve a cabo, para que el líder la premie o la destierre, sin pararse a analizarla en sí misma. Juegan aquí un papel muy relevante los sentimientos de filias y fobias entre las personas, así como el "clasismo": en función del puesto o la categoría, la idea o gestión tendrá más o menos valor para el líder, y así lo hará saber.

Son sólo algunos ejemplos. Mi recomendación, de manera especial en el sector donde nos desenvolvemos, es mantener una actitud positiva, abierta, flexible y que valore los logros de todos. Soy de las que piensa que la crítica es algo muy constructivo; pero el premio y reconocimiento al trabajo bien hecho, lo es más aún, y es el motor que el líder tiene en su mano para sacar un mayor partido de sus recursos humanos. Motivar o bloquear, todo en un sencillo gesto. ■