

Capital Humano

- Relaciones laborales y prevención

Un rol clave del comunicador interno: el «facilitador de diálogos de la organización»

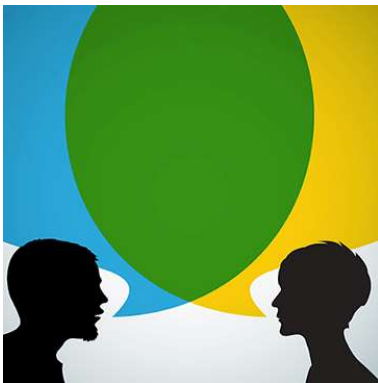
Cid, Flor

Capital Humano, N° 376, Sección Relaciones laborales y prevención / Tribuna, Junio 2022, Wolters Kluwer



Flor Cid

Directora de FlorCidComunicacion y de www.muyssegura.com



Hace poco, leyendo artículos en materia de Comunicación Interna y nuevas tendencias en el marco de un contexto disruptivo y cambiante como el actual, encontré una afirmación procedente de *Formanchuk, Comunicación Cocreada*, que sostenía que el comunicador interno tiene que convertirse en un «facilitador de diálogos de la organización», en vez de seguir siendo solamente un «emisor multimedia *multitasking*». Este hecho considero que siempre ha sido válido y necesario; sin embargo, el enfoque no se ha llevado a la práctica de manera generalizada, de modo especial en aquellas entidades y organizaciones que aún apuestan por un modelo de comunicación tradicional y unidireccional. Lo que nadie duda a estas alturas de desarrollo tecnológico

y social, es que la bidireccionalidad en la comunicación se ha convertido en una prioridad absoluta, también y por supuesto cuando el foco está puesto en las comunicaciones internas; acelerado este hecho, a su vez, por los nuevos escenarios de teletrabajo a los que condujo, y continúa haciéndolo, la irrupción de la pandemia sanitaria por el Covid-19 el pasado 2020.

El diálogo en la comunicación interna se sustenta en los profesionales y en la calidad de los significados que se intercambian, más que en los canales en sí mismos, tal y como afirma Pablo González Molina en un artículo recogido por el portal de Harvard Deusto. Éste no duda en sostener que el nivel de apoyo hacia su proyecto profesional recibido por los profesionales desde su organización es directamente proporcional a su motivación y decisión de seguir trabajando en dicha compañía. No es la primera vez que repetimos en esta sección que la comunicación interna óptima es aquella que persigue y alcanza una mejora en la productividad de las empresas a la par que logra un incremento en el compromiso de sus trabajadores. El diálogo que abordamos en este breve artículo hace referencia a las bondades que aporta el conocimiento de las ideas de todos los empleados, propiciando que éstos se sientan parte importante y decisiva dentro de la organización.

La escucha activa es un factor esencial dentro de dicho diálogo, que aparta la unidireccionalidad para facilitar que los trabajadores sean tenidos en cuenta y esperen como algo lógico y habitual recibir una respuesta por parte de su compañía, independientemente del resultado de la misma. Esta retroalimentación sustenta el desarrollo de un clima laboral adecuado para hacer crecer el número de interacciones de manera óptima, eficiente y con resultados palpables, tanto sobre la cifra de negocio, como en lo que se refiere a la satisfacción de los equipos involucrados en cada proyecto.

Haciendo una comparación sencilla pero útil con la vida cotidiana, el diálogo como fórmula de interacción permite reflexionar, aportar opiniones, escuchar, negociar y alcanzar acuerdos, sobre la base de compartir información y alcanzar resultados que beneficien los intereses de cada cual. Emisor y receptor se vuelven uno dentro del mismo proceso, propiciado por una correcta y óptima comunicación interna, en manos del comunicador interno facilitador de diálogos en la organización.

El Comunicador Interno como facilitador de diálogos de la organización

- 👤 Nuevas tendencias en el marco de un contexto disruptivo y cambiante
- 👤 Bidireccionalidad como prioridad absoluta en la comunicación, también y por supuesto en la interna
- 👤 El valor reside en la calidad de los significados intercambiados, más que en los propios canales
- 👤 Escucha activa que incrementa la motivación, participación y productividad
- 👤 Mejora del clima laboral y de la satisfacción de los equipos involucrados

