

Tres formas de comunicación interna en la empresa

Mantener un equipo de personas enfocado en su trabajo y motivado para crecer con tu emprendimiento requiere de vías de comunicación permanentes.

¿Conocés los tipos básicos de comunicación interna?

Dentro de la empresa debés estar preparado para manejar diversos tipos de comunicación. No caigas en el error de pensar que, con sólo transmitir mensajes de arriba hacia abajo, a la manera típica de jefe a subordinado, tendrás resultados en organizaciones dinámicas y cambiantes como las que exigen los mercados actuales.

Una buena comunicación nunca debe ser sólo unidireccional, ya que perderías uno de los beneficios más importantes del proceso: la respuesta y la interacción.

La comunicación interna puede organizarse en tres tipos, teniendo en cuenta la dirección en que circulan los mensajes. Conocerlos te permitirá aplicar las herramientas más convenientes para cada uno, y así lograr una auténtica cultura de comunicación en tu empresa, que tenga en cuenta todas sus dimensiones.

Considerá cada una de estas formas de comunicación para mantener una interacción positiva con tu equipo de trabajo.

1. Comunicación descendente

Se trata de la comunicación formal básica e históricamente más utilizada. Surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa.

Para este tipo de comunicación, seleccioná las herramientas de acuerdo con qué querés transmitir y a quiénes va dirigido. Las más típicamente utilizadas en las empresas son:

- ✓ Manual del empleado
- ✓ Publicación institucional (revista, periódico, newsletter)
- ✓ Carta al personal
- ✓ Reuniones informativas
- ✓ Entrevista
- ✓ Cartelera
- ✓ Circulares y correos electrónicos grupales

Sin embargo, tené en cuenta que esta comunicación vertical y rígida tiende a quedar obsoleta ante los nuevos medios de comunicación y la cultura interactiva de las nuevas generaciones de trabajadores.

2. Comunicación ascendente

Son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección. Permite a los empleados plantear ideas y sugerencias, así como dar retroalimentación a la comunicación descendente.

Como señala Peter Drucker, *"en la empresa basada en la información, los conocimientos están en la parte baja de la pirámide jerárquica"*, por lo que este tipo de comunicación resulta fundamental para el desarrollo del negocio.

Entre las herramientas más utilizadas para alentar este tipo de comunicación figuran:

- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Entrevista
- ✓ Intranet
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Círculos de calidad
- ✓ Reuniones periódicas

3. Comunicación horizontal

Es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico; básicamente se da entre pares. En esta categoría gran parte de la comunicación suele ser informal, a través de relaciones de amistad y compañerismo. Cuando se fomenta desde la empresa, se promueve como pauta de trabajo la colaboración y el trabajo en equipo. Los instrumentos más adecuados son:

- ✓ Reuniones por departamentos o grupos de trabajo
- ✓ Sesiones informativas
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Redes sociales
- ✓ Reuniones con otras divisiones (comunicación horizontal)

En la actualidad, tené en cuenta que muchas de las herramientas mencionadas pueden ser electrónicas, ahorrando costos y generando barreras más difusas entre los tres tipos de comunicación. Por ejemplo, un blog puede servir para que los directivos informen novedades sobre el negocio, pero también recibir comentarios o reclamos de los empleados. O una red social puede servir para crear conocimientos en forma colectiva entre jefes y subordinados, o bien para compartir información entre pares.

Fuente: buenosnegocios.com