Communicating in Busy Workplaces Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

En los entornos de hostelería de ritmo rápido, una comunicación clara es la diferencia entre un funcionamiento sin problemas y un desastre frustrante. Los malentendidos entre el personal pueden provocar retrasos en el servicio, pedidos incorrectos y, en última instancia, clientes insatisfechos. Además, en tareas de seguridad como la manipulación de alimentos o la limpieza, una comunicación eficaz garantiza el bienestar de todos al evitar errores y accidentes.

CUÁL ES EL PELIGRO

He aquí algunos de los distintos peligros de la comunicación en los ajetreados lugares de trabajo de la hostelería:

- **Ruido y distracciones:** Los entornos ruidosos, con teléfonos que suenan, música y conversaciones que se solapan, pueden dificultar la escucha clara de los mensajes o la concentración en lo que se dice.
- **Presión del tiempo:** Durante las prisas, la necesidad de transmitir rápidamente la información puede dar lugar a mensajes apresurados, omisión de detalles o instrucciones incompletas.
- **Estrés:** Las situaciones de mucha presión pueden causar frustración y hacer que las personas sean más propensas a malentendidos o a malinterpretar la comunicación.
- **Barreras lingüísticas:** En lugares de trabajo diversos, las barreras lingüísticas pueden crear confusión, sobre todo si hay que transmitir información crítica con rapidez.
- **Sobrecarga de comunicación no verbal:** Cuando se dispone de

poco tiempo para mantener largas conversaciones, puede ser arriesgado confiar únicamente en las señales no verbales, como los gestos o las expresiones faciales. Estas señales pueden malinterpretarse en un entorno acelerado.

- **Sobrecarga de información:** Ser bombardeado con múltiples peticiones o actualizaciones a la vez puede llevar a la confusión y al olvido de detalles importantes.
- **Falta de canales de comunicación claros:** Si no hay un método designado para transmitir información crítica (por ejemplo, walkie-talkies, hojas de entrega designadas), las cosas pueden perderse fácilmente.

COMO PROTEGERSE

Los entornos de hostelería de ritmo rápido prosperan con una comunicación clara. He aquí un plan exhaustivo para hacer frente a los diversos peligros de la comunicación y cultivar una cultura de intercambio eficaz de información:

1. **Controle el Ruido y las Distracciones:**

- **Invierta en las herramientas adecuadas:** Equipe al personal clave con auriculares con cancelación de ruido para filtrar las conversaciones de fondo. Considere la posibilidad de designar zonas tranquilas para conversaciones cruciales o la finalización de tareas.
- **Establezca protocolos de comunicación:** Durante las horas punta, establezca normas básicas de uso del teléfono para minimizar las interrupciones. Anime al personal a marcar las llamadas urgentes que requieran atención inmediata.
- **Comunicación visual:** Utilice paneles de visualización o señalización digital para mostrar actualizaciones importantes, horarios o recordatorios, reduciendo la dependencia de la comunicación verbal en entornos ruidosos.

1. **Comunicación clara y práctica:**

- **Capacitar para la claridad:** Proporcione al personal capacitación en técnicas de comunicación. Esto incluye hacer hincapié en la enunciación clara, la escucha activa y la

importancia de resumir las instrucciones para confirmar la comprensión.

- **Adopte las expresiones «yo»:** Fomente un entorno libre de culpas animando al personal a utilizar frases con «yo» al abordar los problemas. Por ejemplo: «He visto que la mesa 5 aún no ha recibido sus bebidas. ¿Puedo ayudarle a agilizar su pedido?».
- **Acepte los múltiples estilos de comunicación:** Reconozca que las personas tienen métodos de comunicación preferidos. Algunos prefieren instrucciones verbales concisas, mientras que otros aprecian la confirmación por escrito. Atienda a estas preferencias siempre que sea posible.

1. **Fomente un equipo tranquilo y sereno:**

- **Técnicas de gestión del estrés:** Aplique estrategias para ayudar al personal a gestionar el estrés durante los periodos de máxima actividad. Esto podría incluir breves descansos con ejercicios de relajación o zonas tranquilas designadas para descomprimirse.
- **Promover la comunicación abierta:** Cultive un entorno de apoyo en equipo en el que los compañeros se sientan cómodos para expresar sus preocupaciones o hacer preguntas aclaratorias. La comunicación abierta fomenta la confianza y reduce los malentendidos.

1. **Reduzca la brecha lingüística:**

- **Invierta en capacitación lingüística:** Ofrezca al personal capacitación básica en frases comunes de hospitalidad en los idiomas más frecuentes.
- **Ayudas visuales:** Desarrolle ayudas visuales, como menús ilustrados o tablas de símbolos, para complementar la comunicación verbal, especialmente en el caso de información crítica.
- **Fomente la comunicación colaborativa:** Anime a los miembros del personal que compartan un idioma común a ayudar a los compañeros que puedan tener dificultades. Esto fomenta el trabajo en equipo y la inclusividad.

1. **Optimizar el flujo de información:**

- **Establezca prioridades de forma eficaz:** Delegue tareas estratégicamente para evitar abrumar a las personas. Implemente un sistema para priorizar las solicitudes, asegurándose de que la información crítica se aborda en primer lugar.
- **Aproveche la tecnología:** Utilice programas de gestión de tareas o listas de comprobación digitales para agilizar la comunicación y garantizar que no se olvidan detalles importantes.
- **Establezca protocolos claros:** Desarrolle protocolos claros para gestionar varias solicitudes simultáneamente. Esto podría implicar un sistema de tickets o un miembro del equipo designado para atender las consultas.

1. **Designar canales de comunicación:**

- Canales específicos para fines concretos: Asigne canales de comunicación específicos para diferentes necesidades. Por ejemplo, utilice walkie-talkies para las peticiones urgentes, hojas de entrega para los cambios de turno y una plataforma central en línea para la comunicación general.
- La coherencia es clave: Una vez designados los canales de comunicación, asegúrese de que el personal los utiliza sistemáticamente para evitar confusiones y mensajes perdidos.

CONCLUSIÓN

En el vertiginoso mundo de la hostelería, una comunicación clara es nuestra red de seguridad. Si algo no está claro, autorícese a sí mismo y a su equipo a decir «Pare, Compruebe, Aclare». Esta sencilla frase puede evitar errores, garantizar que todo el mundo esté de acuerdo y, en última instancia, crear una experiencia más segura y fluida tanto para los clientes como para el personal.