



septiembre 2007

Gracias por subscribirte a este boletín patrocinado por International Advantage® - *Dirigiendo a través de las culturas*. Cada mes te ofrecemos *tips* que ayudarán a tu equipo y a tu organización, especialmente a los que trabajan en ámbitos de diversidad cultural, a realizar sus objetivos empresariales.

Tema del mes: 8 tips sobre la comunicación con empleados que no hablan tu idioma

Durante una presentación este mes, me pidieron recomendaciones para este escenario:

“Yo trabajo para una organización en los EEUU que, para fabricar los productos de la empresa, ha contratado empleados que no hablan el idioma principal de la empresa. Yo no hablo su idioma tampoco, así que casi no hay comunicación con ellos. Hay unos cuantos empleados bilingües en la empresa, pero no siempre están a la mano cuando los necesito.

“A raíz de esta barrera lingüística, nos cuesta trabajo hasta intercambiar información sencilla, sin hablar de motivar a los empleados cuando introducimos iniciativas nuevas, mejorar la retención o recabar idea para mejorar procesos”.

Con respecto a este escenario, estoy de acuerdo que cualquier objetivo que requiere la participación de los empleados se volverá prácticamente imposible si no hay comunicación bilateral.

Ahora, está la cuestión de invertir o no en clases de idiomas. Yo las recomiendo en muchas situaciones, porque ayudan mucho para facilitar las relaciones de trabajo. La capacitación en idiomas motiva a la gente a hablar, la concientiza acerca de las diferencias culturales y aporta a un espíritu de cooperación.

Pero como una persona puede tardar varios años para aprender a utilizar el idioma extranjero, aunque practique todos los días (y los estudios hablan de siete años para el dominio total), ¿qué puedes hacer ahora para facilitar la comunicación con los empleados que no hablan tu idioma? Aquí algunas ideas.

8 tips sobre la comunicación con empleados que no hablan tu idioma:

1. Consigue a un facilitador bilingüe que conduzca sesiones regularmente en el idioma de los empleados para determinar el tipo de comunicación que ellos identifiquen como la más necesaria. Así, tus esfuerzos cubrirán las necesidades de los empleados, y también las tuyas.
2. Responde lo más pronto posible a las recomendaciones que surjan de esas sesiones, mediante un boletín o comunicado de la empresa, traducido al idioma de los empleados.

3. Traduce todo el material de la empresa que se pueda. Esto incluye presentaciones, discursos, valores, estrategia, etc.
4. Para la comunicación diaria, carga con una libretita en todo momento y utilízala para dibujar objetos y escribir palabras clave. Hay gente que lee un idioma, pero no lo habla ni lo entiende.
5. Utiliza más el lenguaje corporal a la hora de hablar. Muchas veces es posible darte a entender si te captan un par de palabras y ven tus gestos.
6. Mantén una buena disposición y sé amable. ¡Tu lenguaje corporal informa a los demás de tus valores! Si proyectas impaciencia, por ejemplo, batallarás para comunicarte y podrías acabar por alejar a tu interlocutor.
7. Contrata a una persona bien calificada en recursos humanos que funja como intérprete y traductora permanente. Sólo contrata a una persona discreta y confiable, y establece directrices claras sobre la confidencialidad en distintos contextos, de manera que todas las partes queden protegidas.

Procura no sacar de su trabajo a un empleado bilingüe para que te sirva de intérprete, sobre todo si lo que necesitas comunicar es de carácter sensible o personal, como retroalimentación sobre desempeño laboral o cuestiones de sueldo. (El intérprete no debe tener acceso a dichas conversaciones a menos que lo justifique su papel.)

8. Para comunicaciones no delicadas cuando estás en un apuro, considera la opción de utilizar un servicio de interpretación por teléfono. Hice una búsqueda rápida en Internet, y encontré páginas con nombres como “language.com” o “translationagency.com” al teclear “language interpreting phone” en el buscador.

Tus estrategias principales serán aprender el idioma y/o contratar a gerentes bilingües para facilitar el trabajo entre grupos lingüísticos, pero cualquiera puede aprovechar estas técnicas para mantener abiertos los canales de comunicación.

¿Qué piensas? Siempre me encanta escuchar tus ideas. Escríbeme a lisakoss@intladvantage.com.

¡Aprovecha nuestros conocimientos! Con respecto a este tema, éstos son algunos servicios relevantes que brindamos a nuestros clientes:

- Evaluar tus procesos actuales de comunicación y hacer recomendaciones con base en tu estrategia actual (para incrementar la retención de empleados, mejorar la calidad, recabar ideas para mejorar procesos, etc.).
- Facilitar una sesión con los empleados sobre estrategias de comunicación.
- Evaluar la satisfacción de los empleados (en español e inglés) y recibir recomendaciones sobre puntos en los que la empresa podría invertir tiempo y recursos para superar los obstáculos.
- Evaluar a tus líderes actuales en cuanto a su competencia cultural y proporcionarles los recursos necesarios

+++++

De manera personal: ¿Te molesta cuando no entiendes a la gente que habla otro idioma?

En muchas empresas he escuchado lo siguiente: “¡Los empleados no deben hablar [su lengua materna] en el trabajo!” Luego explican que no entienden lo que se está diciendo y se preguntan si no estarán hablando de ellos.

A eso, suelo responder que casi siempre se debe evitar la prohibición de que los empleados hablen el idioma que se les facilite más. Los que hablan un segundo o tercer idioma saben lo agotador que puede resultar hablar un idioma extranjero (sin hablar de la imposibilidad de expresarte cabalmente).

Hay excepciones, pero imponer una restricción lingüística sin motivo específico huele a paranoia.

Para evitar eso, trabaja en tus relaciones con esos individuos para bajar tu nivel de incomodidad. Ahora, si te molesta demasiado, ponte a aprender el idioma y empieza a hablar con esa gente en su idioma.

No me malinterpretes: es una falta de educación estar en un grupo y hablar un idioma que no todos entienden. Por ejemplo, si son bilingües todos los reunidos menos uno, el grupo debe comunicarse en el idioma común.

+++++

[¿Quieres imprimir, reenviar o repartir este Quick E-tip?](#) ¡Con toda confianza, circúlalo! Hay un botón que dice "Forward" ("Reenviar") al final de esta página. Lo único que te pedimos que es dejes adjuntos nuestro nombre y los datos para contactarnos. ¡Gracias!

Paz y éxito en todo el mundo,

Lisa Koss, Presidenta
International Advantage® - Leading Across Cultures™
Phoenix, Arizona U.S.A.
Directo: +1 - 623-516-2482
www.intladvantage.com
liskoss@intladvantage.com

©Lisa Koss, 2007