

Adaptar los estilos de comunicación para el trabajo híbrido y remoto inclusivo

Información del estudio de caso:

Organización: AthenaTech Solutions

Tamaño: 150 empleados

Localización: Atenas, Grecia

Sector: Tecnologías de la información y desarrollo de software

Contexto operacional

AthenaTech Solutions es una pyme tecnológica con sede en Atenas (Grecia) especializada en el desarrollo de soluciones de software para clientes de diversos sectores. La empresa emplea a desarrolladores de software, gestores de proyectos, diseñadores UX/UI y personal de apoyo. Tras la pandemia de COVID-19, AthenaTech Solutions adoptó un modelo de trabajo híbrido, que permite a los empleados trabajar a distancia y presencialmente según sus funciones y preferencias. El cambio al trabajo híbrido tenía como objetivo proporcionar flexibilidad al tiempo que se mantenía la productividad y la colaboración.

El problema/oportunidad

Problema: La transición al trabajo a distancia e híbrido puso de relieve los problemas de comunicación dentro de la empresa. Los empleados remotos afirmaron sentirse excluidos de los debates críticos y los procesos de toma de decisiones. Las diferencias en los estilos y preferencias de comunicación provocaron malentendidos y redujeron la colaboración. Fue necesario adaptar las prácticas de comunicación para garantizar la inclusión y la colaboración eficaz en el entorno de trabajo híbrido.

Oportunidad: AthenaTech Solutions reconoció la oportunidad de abordar estos retos de comunicación de forma proactiva. Al adaptar los estilos de comunicación para que fueran más integradores, la empresa pretendía mejorar el compromiso de los empleados, fomentar el sentimiento de pertenencia y mejorar la productividad general.

Qué se ha hecho

1. Realización de una auditoría de comunicación:

Acción: Realización de una auditoría exhaustiva de las prácticas de comunicación existentes para detectar lagunas y áreas susceptibles de mejora.

Ejemplo: Se analizaron los canales de comunicación, los formatos de las reuniones y los mecanismos de retroalimentación mediante encuestas a los empleados y grupos de discusión.

Acción: Elaboración de protocolos normalizados para las reuniones virtuales a fin de garantizar la igualdad de participación y la inclusión.

Ejemplo: Se establecieron normas como la rotación de las funciones de facilitación, el uso de formatos rotatorios para garantizar que todos tuvieran la oportunidad de hablar y el fomento del uso de funciones de chat para las aportaciones. Garantizar que todas las reuniones tengan un orden del día claro y se graben para quienes no puedan asistir en directo.

2. Implantación de formación en comunicación inclusiva:

Acción: Impartir formación a todos los empleados sobre prácticas de comunicación integradoras.

Ejemplo: Se organizaron talleres sobre escucha activa, señales de comunicación no verbal en entornos virtuales y sensibilidad cultural. También se impartió formación especializada para directivos sobre cómo dirigir reuniones virtuales integradoras.

2. Normalización de los protocolos de las reuniones virtuales:

Acción: Elaboración de protocolos normalizados para las reuniones virtuales a fin de garantizar la igualdad de participación y la inclusión.

Ejemplo: Se establecieron normas como la rotación de las funciones de facilitación, el uso de formatos rotatorios para garantizar que todos tuvieran la oportunidad de hablar y el fomento del uso de funciones de chat para las aportaciones. Garantizar que todas las reuniones tengan un orden del día claro y se graben para quienes no puedan asistir en directo.

3. Mejorar la comunicación asíncrona:

Acción: Aumento del uso de la comunicación asíncrona para adaptarse a las diferentes zonas horarias y horarios de trabajo.

Ejemplo: Utilizado herramientas de gestión de proyectos como Trello y plataformas de comunicación como Slack para actualizaciones y discusiones. Creado un repositorio central para la documentación y actualizaciones del proyecto accesible a todos los miembros del equipo.

4. Creación de bucles de retroalimentación:

Acción: Establecimiento bucles de retroalimentación regulares para mejorar continuamente las prácticas de comunicación.

Ejemplo: Implementación de encuestas mensuales y buzones de sugerencias virtuales donde los empleados podían dar su opinión sobre la eficacia de la comunicación y la inclusividad. Celebración de reuniones trimestrales en asamblea para tratar las opiniones y debatir mejoras.

5. Promover una cultura de transparencia y apertura:

Acción: Fomentar la transparencia y la apertura en todas las comunicaciones para generar confianza e inclusión.

Ejemplo: Compartir periódicamente con todos los empleados las actualizaciones de la empresa y las decisiones estratégicas a través de reuniones virtuales. Animó a los líderes a ser un modelo de comunicación abierta compartiendo sus experiencias y fomentando las preguntas.

Resultados

1. Mejora del compromiso de los empleados:

Resultado: Las prácticas de comunicación inclusiva condujeron a un mayor compromiso de los empleados.

Pruebas: Las puntuaciones de compromiso de los empleados aumentaron un 25%, con mejoras específicas en las áreas de comunicación y colaboración.

2. Mejora de la colaboración en equipo:

Resultado: Los equipos informaron de una mejor colaboración y menos malentendidos.

Pruebas: Los tiempos de finalización del proyecto mejoraron un 20%, y las puntuaciones de satisfacción del equipo con respecto a la colaboración aumentaron un 30%.

3. Mayor participación en las reuniones

Resultado: Los protocolos estandarizados de las reuniones virtuales garantizaron una participación más equitativa.

Pruebas: Las encuestas mostraron un aumento del 35% en el número de empleados que se sentían escuchados y valorados durante las reuniones.

4. Mayor flexibilidad y equilibrio entre vida personal y profesional:

Resultado: La mejora de la comunicación asíncrona permitió una mayor flexibilidad.

Pruebas: Los empleados informaron de un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, y las puntuaciones de satisfacción en este ámbito mejoraron un 20%.

5. Mejora continua y adaptabilidad:

Resultado: Los circuitos regulares de retroalimentación permitieron la mejora continua de las prácticas de comunicación.

Pruebas: Los ajustes continuos basados en la retroalimentación de los empleados condujeron a mejoras incrementales, con revisiones trimestrales que mostraron un progreso consistente.

6. Mayor sentido de pertenencia:

Resultado: La comunicación transparente y abierta fomentó un mayor sentimiento de pertenencia y confianza.

Pruebas: Las encuestas a los empleados indicaron un aumento del 30% en el sentimiento de inclusión y pertenencia a la empresa.

Conclusión

Al adaptar proactivamente los estilos de comunicación para ser más inclusivos, AthenaTech Solutions superó con éxito los retos del trabajo remoto e híbrido. El enfoque global de la empresa mejoró el compromiso, la colaboración y la satisfacción general de los empleados. Estos esfuerzos no sólo mejoraron el entorno de trabajo, sino que también contribuyeron a mejorar los resultados empresariales, demostrando la importancia crítica de la comunicación inclusiva en un modelo de trabajo híbrido.