

Importancia de la Comunicación en las Granjas Lecheras.

Ing Joel H Velasco Molina. Asesor Técnico de ABS México.

Comunicación, apegándose al significado de la palabra según el diccionario, es simple y llanamente, la acción de comunicar o comunicarse; y esta acción resulta tan antigua como la existencia misma del hombre(o de su predecesor cavernícola) sobre el globo terráqueo.

Según Fernando Savater, “los hombres antes de expresar y comunicar significados tuvieron que expresar y comunicar sentimientos, alarmas o anhelos, tal como lo hacen los animales, cuyos gritos específicos publican su pánico, su hambre o su deseo sexual”.

Pero, ¿hemos recapacitado cabalmente qué significado tiene la comunicación en las empresas lecheras? Me atrevería aseverar que, en líneas generales, no se ha avanzado cual debiera ser en el ejercicio de esta tan importante herramienta de trabajo.

Podría anteponerse que la comunicación efectiva no es una garantía de éxito empresarial, pero su ausencia casi siempre garantiza problemas.

Analicemos un poco las actividades que se anotan enseguida que son, por así decirlo, cotidianas en las granjas lecheras, y en las que, necesariamente, se halla involucrada la comunicación.

- Contratación de personal.
- Capacitación de la fuerza de trabajo.
- Motivación de los trabajadores.
- Impartición de instrucciones sobre el programa de trabajo del día o la semana.
- Evaluación y retroalimentación sobre las actividades realizadas.
- Resolución de problemas laborales.
- Notificación sobre reglas disciplinarias.
- Participación de un programa de seguridad laboral, etc.

Pues bien, en la buena marcha de tales actividades, encontramos siempre la comunicación, es decir, a alguien que envía un mensaje, “el emisor”, a alguien que lo recibe, “el receptor”. Es evidente, entonces, la existencia de dos o más personas envueltas en el escenario de la comunicación; la cual puede darse a través de uno o varios canales, y los mensajes es dable que sean verbales (que pueden tomar la forma de lenguaje escrito o hablado) o no verbales (lenguaje corporal).

Cobra sentido apuntar que ajeno al canal que sea escogido por el emisor, es responsabilidad de él que el mensaje sea recibido y produzca el efecto esperado, y esto solamente podrá verificarse sirviéndose de la retroalimentación, esto es, el emisor ha de tomar el papel del receptor, para recoger las reacciones del mismo y, de acuerdo con la actitud de éste, modificar su mensaje si fuera indispensable para que se cumpla el cometido.

No obstante que a simple vista estos procesos parecieran simples, en la práctica son por demás complejos ya que confrontan con un buen número de “barreras de la comunicación”.

Sin embargo, las barreras de la comunicación ofrecen la oportunidad de mejoramiento y, por ende, vale la pena distinguir, por lo menos, las más importantes, a saber:

- Apariencia personal.
- Lenguaje utilizado.
- Falta de claridad en los mensajes.
- Incapacidad para escuchar.
- Empatía.
- Lenguaje corporal.
- Falta de retroalimentación.
- Estereotipar.
- Interrupciones en la comunicación.

Veamos algo de lo que hay en cada una y “pongámonos el saco que nos quede”, en otras palabras: descubramos cuál o cuáles de estas barreras de la comunicación podrían merecer nuestra atención, vía de superación, en aras de mejorar la manera en que nos comunicamos.

Apariencia Personal. Hay un dicho que dice “al país que fueres haz lo que vieres”; quizá valga la pena cambiarlo diciendo “al país que fueres viste como vieres”. ¿qué quiero decir con esto? Que para mi gusto no sería conveniente vestir de traje y corbata en un establo lechero como tampoco lo sería el asistir a una ceremonia nupcial en overol, botas de hule y cachucha. El impacto de la vestimenta –parte principal de la apariencia personal– puede ser motivo de que se cierre el canal de comunicación.

Lenguaje Utilizado. Aquí puede ser englobado desde el uso y abuso de palabras despectivas, altisonantes, rebuscadas (domingueras); modismos no usuales en el rumbo, y hasta tecnicismos profesionales innecesarios.

Usted tiene que hacer un esfuerzo especial para utilizar un lenguaje que sea comprensible por el receptor e imaginar cómo será interpretado por él.

Pensemos por un momento qué sería de la comunicación entre un mayordomo altanero, gritón, con sus subordinados. O qué podría un empleado entender de su gerente de área – quien recientemente ha egresado de la universidad– cuando él gusta de usar (y abusar) de un léxico alambicado (dominguero) y/o cargado de tecnicismos. Creo que en uno y otro casos no será fácil el entenderse.

Falta de claridad en los mensajes. La comunicación efectiva arranca con la forma de expresar el mensaje, asegurarnos de cuán confuso o claro es.

Si usted quiere citar a un trabajador y le deja un mensaje que dice: mañana lo espero más o menos a las 7 AM. o mañana lo espero a las 7 AM. en punto. Seguramente que estaremos de acuerdo que el primer citatorio carece de claridad, y deja en libertad al citado de acudir o antes de o después de las 7 AM., según sus hábitos y costumbres.

Incapacidad para escuchar. Pese a que dios nos ha dotado de dos órganos auditivos (orejas) y una lengua, resulta –muy a menudo por desgracia– que es la lengua de la que más hacemos uso, dejando en un segundo plano el ejercicio de escuchar: abrir el par de orejas y prestar atención a lo que se oye.

Sin embargo el escuchar, para mi modo de ver, no acaba con el recibir el mensaje, sino que es preciso asegurarse de lo que se está tratando de decir. Para ello se puede repetir lo que se ha dicho, preguntándole, al escucha, si es realmente lo que ha querido él expresar. No

hay que olvidar que la semántica o significado de las palabras es posible que tenga diferentes connotaciones para uno y otro.

Se recomienda, asimismo, que para que el escuchar tenga éxito ha de evitarse: interrumpir, contestar antes que el emisor haya terminado de hablar, fruncir el entrecejo, prestar poca atención, no mirar a los ojos a quien habla, etc.

Empatía. Al trabajar con la gente se debe recordar que usted y la otra persona no únicamente pueden ver los hechos de forma diferente... Sino que es casi seguro que así suceda. Entran en juego aquí un buen número de factores, como las aptitudes (sexo, escolaridad, experiencia, capacitación, etc.) y actitudes (diferencias culturales, raciales, valores, creencias, etc.).

La empatía permítanme definirla como el ponerse en los zapatos de la otra persona. Tener la habilidad para imaginar lo que la otra persona esta pensando o sintiendo. Para la búsqueda de la empatía es obligado quitarse de encima la inflexibilidad; gente con creencias y actitudes cuadradas difícilmente podrán ser empáticas.

Lenguaje Corporal. Es sabido que “hablando se entiende la gente”, mas también sin articular palabra es fácil comunicar sentimientos de, por ejemplo, aprobación o rechazo; esto valiéndose del lenguaje corporal.

Para ejemplarizar: denotan aceptación o adhesión a una opinión manifestada por otro, un simple movimiento de cabeza afirmativo o una palmada de refuerzo positivo al que está hablando. En cambio, estar viendo hacia otra parte no poniendo atención, mover la cabeza negativamente, encoger los hombros, etc., elocuentemente indican desacuerdo.

Falta de Retroalimentación. A veces por falta de tiempo o paciencia, entre otras causas, no nos preocupamos por recoger retroalimentación, lo cual puede ser equivalente a enviar una carta y enfadarnos por no recibir respuesta sin habernos percatado de que dicha misiva no ha llegado a su destinatario. Retroalimentarnos, pues, es asegurarnos de que se ha logrado un verdadero diálogo, una conversación en la que tras haber enunciado un mensaje, se pasa a interrogar a su interlocutor para darse cuenta qué ha entendido del mensaje en cuestión.

Estereotipar. Es definido este vocablo como una muy simple y rígida generalización respecto a una persona o grupo social. Dicho de otra manera homologar o poner en relación de igualdad o semejanza a una persona con otra u otras por sus características físicas o profesionales.

Estereotipar es igual que reaccionar con una psicosis tal, que al ver un sujeto rubicundo (rubio, güero...) Se le identifique por gachupín; o por ser con quien se habla, un diputado, se le cuelgue el distintivo de haragán.

En resumidas cuentas, estereotipar o etiquetar a alguien, puede deteriorar una comunicación por cuanto a los prejuicios que se forman antes de que la misma comunicación se lleve al cabo.

Interrupciones en la Comunicación. Se dice –y no sin razón– que una granja lechera es un lugar bullicioso, vivo, lleno de actividad y, consecuentemente, rico en interruptores de la comunicación.

Una charla informal como una junta o el solo dar instrucciones se ven a menudo frutadas por:

- El teléfono, el celular o el radio que al primer llamado no se detiene uno en contestar;



- La intromisión de algún curioso que desea enterarse de lo que está pasando en la oficina,
- La llegada inesperada del representante de algún agroservicio o producto comercial;
- Arrancar una conversación sin apagar el radio o la televisión, o por lo menos bajarle el volumen;
- Dar instrucciones desde la camioneta con el ruido del motor de por medio;
- Los muchos decibeles emanados por los camiones, tractores, el parloteo y silbido de los empleados, el mugido de las vacas, etc.

Todas estas causas de interrupción interfieren en la comunicación por el grado de dificultad que presentan, para poder concentrarse en el asunto que se quiera tratar.

Como cierre de este artículo, pues, recomiendo que reflexionemos en: 1) la importancia de la comunicación para el éxito de cualquier empresa; 2) las barreras que existen en contra de la comunicación y, lo que es aún mejor, 3) la manera en que podemos (y debemos) prepararnos para derribar tales “barreras de la comunicación”.