

NTP 272: La comunicación escrita en la empresa



La communication écrite dans l'entreprise
The written communication in the enterprise

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Redactora:

Cristina Araujo García
Licenciada en Filología Hispánica

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Introducción

La comunicación entre personas es tan importante que, de hecho, existe siempre. Incluso cuando alguien no quiere comunicar, a través de su actitud, en la mayoría de los casos ya está comunicando algo, al dar la impresión de que no quiere hacerlo.

En un colectivo humano tan dinámico como la empresa, el problema de las comunicaciones reviste una importancia decisiva.

En ocasiones, algunos empresarios se muestran extrañados, porque después de esforzarse en informar a su personal a través de notas, sobre temas de interés para ellos, no consiguen que los trabajadores se enteren o lo hacen erróneamente. En estos casos después de realizar un sencillo análisis, se puede ver que frecuentemente hay un proceso de no recepción del mensaje. El trabajador no lo lee, porque, o tiene un texto excesivamente largo, o está redactado en un estilo farragoso que dificulta la lectura, o se emplean palabras o términos que el trabajador no entiende, y en consecuencia, acostumbra a rehuir su lectura, con lo que los resultados son negativos. A veces, pregunta a algún compañero sobre su contenido, recibiendo la mayor parte de las veces una información que distorsiona el mensaje.

El trabajador sabe que hay una nota nueva en el tablón de anuncios de la fábrica, pero lo da pereza leerla, porque en situaciones anteriores, o no las ha entendido bien o le han parecido demasiado complicadas.

¿De qué sirve informar al personal, si lo hacemos con un estilo y una terminología que no se comprende?

En esta Nota Técnica de Prevención intentaremos dar unas normas generales para la elaboración escrita de mensajes, aunque por la breve extensión de la misma, aconsejamos que la persona que esté interesada en este tema, consulte cualquier Manual sobre lenguaje que le ayude a resolver las dificultades sobre su uso.

Normas generales para la elaboración de mensajes escritos

Ante todo escriba para comunicarse. Su misión principal al escribir es decir algo a alguien. Para que nos entiendan tenemos que escoger nuestras palabras con cuidado. Tenemos que escoger palabras que el receptor entienda con rapidez y facilidad y que no transmitan sugerencias que puedan tener un efecto negativo en las relaciones que mantenemos con el receptor.

Todo texto escrito debe realizarse bajo un plan establecido previamente. Debe tener una introducción, en la que se exponga aquello que se va a decir; un cuerpo principal, en el que se desarrolla el tema y, por último, una conclusión, ésta es decisiva: si es demasiado larga, poco precisa, o demasiado oscura corre el riesgo de fatigar la atención del lector.

En las comunicaciones escritas, se señalan como ventajas entre otras, su autoridad, precisión, permanencia y amplitud de cobertura. Las comunicaciones orales tienen como méritos la facilidad y rapidez de su transmisión, su menor costo, su carácter personal y las posibilidades inmediatas de retroalimentación. (Fig. 1).

	ESCRITA	ORAL
VENTAJAS	<p>Mejor para hechos y opiniones. Mejor para mensajes difíciles o complicados. Puede ser revisada. Util cuando se necesita llevar un registro al que hacer referencia posteriormente. Puede planificarse cuidadosamente y estudiarse antes de transmitirla. Pueden eliminarse sus errores antes de transmitirla.</p>	<p>Mejor para sentimientos y emociones. Más personal e individualizada. Da lugar a una mayor interacción y a recibir retroinformación. Puede producir un impacto mayor. Generalmente es más barata. Le permite corregir y ajustar su mensaje en vista de la retroinformación que recibe y de otras pistas no verbales que usted detecte.</p>
DESVENTAJAS	<p>Es más cara y hay que dedicarle más tiempo. No hay retroinformación o tarda en llegar. Carece de pistas no orales que ayudan a interpretar. Hay gente que no sabe leer o a quien no le gusta leer. Nunca puede estar usted seguro de que se ha leído su mensaje. Le falta calor y carece de individualidad.</p>	<p>Más difícil pensar mientras se habla. Una vez que se ha dicho algo, no puede ser borrado. Efímera, de corta duración. Es difícil hacer referencia a ella o archivarla.</p>

Fig. 1: ¿Comunicación escrita u oral?

Unas normas generales a tener en cuenta en la redacción de los textos escritos, son las que damos a continuación:

Haga frases cortas

Intente decir lo mismo con menos palabras. Las frases cortas tienen mayor probabilidad de ser comprendidas que las frases largas. Hacen la lectura más clara y rápida. Veamos un ejemplo, es preferible escribir:

Deben realizar este trabajo en grupo. Pregunten a los compañeros de la otra sección si tienen dudas. La fecha de entrega del mismo es para dentro de una semana. La extensión debe ser de 7 folios como máximo.

que:

Se les comunica que para realizar este trabajo lo deben hacer en colaboración con sus compañeros. Si tienen algún problema no duden en preguntárselo a los compañeros de la otra sección puesto que, dada su formación, es bastante posible que les puedan ayudar. La fecha tope de entrega de este trabajo es para dentro de una semana. No debe ocupar ni mucho ni poco, unos 7 folios estaría bien.

Prefiera lo simple a lo complejo

Se pueden decir las mismas cosas con frases simples y palabras de uso común.

Escoja palabras corrientes

Los que eligen palabras corrientes tienen mayor probabilidad de ser comprendidos por mayor número de lectores. El uso de palabras complicadas puede conducir a falta de significado, significado distorsionado, pérdidas de tiempo y distracciones del mensaje que se trató de comunicar. Si escribimos:

La autognosis facilita la relación con los demás y el psitacismo ayuda a recordar las cosas durante más tiempo,

seguramente obligaremos al lector a consultar el diccionario, cosa que no sucede en el segundo caso:

El conocimiento de uno mismo facilita la relación con los demás y la enseñanza que se basa exclusivamente en el ejercicio de la memoria ayuda a recordar las cosas durante más tiempo.

Evite las palabras inútiles

Tendemos a utilizar demasiados adjetivos y/o adverbios. Un sujeto, un verbo y un complemento son suficientes.

Utilice verbos activos

La forma activa es mucho más dinámica que la forma pasiva.

Las oraciones activas son más vividas que las pasivas. Resulta más fácil visualizar lo sucedido en oraciones en voz activa. Las oraciones en voz pasiva contienen menos información, especialmente cuando no incluyen el nombre de quien realiza la acción; son más largas que las activas; y son menos vividas. Por ello, es mejor eludir las, aunque pueden utilizarse siempre que no se desee resaltar quien realizó la acción. Actualmente hay un abuso de la voz pasiva. Han influido en este fenómeno las traducciones, sobre

todo las del inglés y francés, idiomas éstos en los que la voz pasiva se emplea mucho más que en castellano. Es mucho más dinámica la expresión:

El jefe de la sección de pinturas ha firmado una orden

que:

Una orden ha sido firmada por el jefe de la sección de pinturas.

Estilo

Utilice el estilo hablado.

Utilice palabras expresivas

Escoja palabras y haga comparaciones que la gente pueda ver y tocar.

Haga referencia a la experiencia de los lectores

Refiérase a su propia forma de sentir y de reaccionar.

Escriba para decir alguna cosa

Escriba para decir alguna cosa y no para causar una mera impresión. Es necesario ser humilde cuando se escribe para ser comprendido, hay que librarse de los giros especiales, de las palabras ocultas, de las citas, etc... lo que vale es el tema o mensaje.

Construya oraciones que tengan unidad

Una oración no debería contener más que una idea principal. Una oración no tendrá unidad si incluye ideas que no están relacionadas entre sí. Como por ejemplo:

El doctor, antes de tomar una determinación quiso consultar con la familia del enfermo a las diez de aquella mañana, y Luis tomó el autobús para ir a la casa del doctor, que estaba situada en las afueras de la ciudad, en un barrio pobre, junto al edificio del asilo, en donde están recogidos los ancianos que no tienen familia ni pueden valerse por sí mismos,

que puede quedar resumido en:

El doctor, antes de tomar una determinación, quiso consultar con la familia del enfermo aquella mañana, y Luis tomó el autobús para ir a la casa del doctor, situada en las afueras de la ciudad, en un barrio pobre.

Evite los detalles excesivos

No incluya demasiadas ideas o detalles en una sola oración. Aunque se trate de ideas muy ligadas entre sí, no las incluya en una sola frase si con ello puede confundir al receptor. Es más confuso escribir:

Al comprender que necesitaba una mayor especialización en el campo de las ciencias fisicoquímicas, que él consideraba muy importante para su formación, se matriculó en la Facultad de Ciencias de Barcelona, que está situada en la Ciudad Universitaria, en la zona norte de la misma y que es una de las zonas más sanas de esta villa.

que:

Al comprender que necesitaba una mayor especialización en el campo de las ciencias físicoquímicas se matriculó en la Facultad de Ciencias de Barcelona.

Utilice oraciones positivas

Una oración positiva es la que destaca lo agradable en lugar de lo desagradable, lo favorable sobre lo desfavorable. En general, las oraciones positivas tienen dos ventajas principales sobre las negativas: dan informaciones más completas y producen mejor efecto, contribuyendo, por tanto, a crear una relación armoniosa. Es más adecuado utilizar la siguiente frase:

Para estar sano tanto en lo físico, en lo mental, como en lo social, es imprescindible relacionarse con los demás, comunicarse y cooperar con ellos, tanto en el trabajo como fuera de él

que:

Para estar sano tanto en lo físico, en lo mental como en lo social, es imprescindible no aislarse de los demás, no incomunicarse y no actuar individualmente, tanto en el trabajo como fuera de él.

Respete el orden normal de la frase

Este es el de sujeto, verbo y complemento. Cuando el que escribe se desvía de este orden, sus frases resultan más difíciles de asimilar con rapidez. Es mejor escribir:

El jefe resolvió la comprometida situación con gran serenidad

que:

La comprometida situación la resolvió el jefe con gran serenidad.

Utilice una construcción paralela al redactar sus frases

Evite la confusión que puede crear el cambiar de voz, de tiempo, de modo o de persona gramatical en una misma oración. Cuando no se utiliza la construcción paralela, el lector encuentra difícil seguir el hilo de la idea expuesta. La confusión de:

En la reunión se trató el tema de la droga. La exposición fue realizada por el director del Instituto que afirma que éste es un grave problema y también analizaron sus consecuencias

Desaparece si escribimos:

En la reunión se trató el tema de la droga. El director del Instituto, que realizó la exposición, afirmó que éste es un grave problema y también el resto de los ponentes analizaron sus consecuencias.

En cuanto a la **puntuación** de sus escritos, aconsejamos consultar cualquier Manual de gramática. No obstante, señalamos aquí lo más destacable:

El punto indica una ruptura en el pensamiento. La coma señala una pausa. El punto y coma una pausa intermedia entre la coma y el punto, resulta útil para señalar la separación entre los elementos de una lista. Los dos puntos son un intermedio entre el punto y coma y el punto y seguido; establecen una pausa en la línea de pensamiento, pero no demasiado larga.

El guión es un signo útil, la ruptura dentro de la frase se prolonga más que si se tratase de puntos suspensivos. Los propios puntos suspensivos indican que el pensamiento no ha finalizado, a pesar, incluso, de que la frase o el párrafo lo hayan hecho.

Una puntuación cuidadosa subdivide párrafos o frases. Cuanto más fresco sea el estilo que se quiere adoptar, mayor uso deberá hacerse del punto y el guión, los dos puntos y el punto y coma. Las palabras deben enlazarse o dividirse mediante una puntuación adecuada.

Normas concretas para la elaboración de comunicaciones

Informes

El informe formal por escrito es uno de los pilares de la comunicación en toda organización. Su función es la de permitir que gran número de personas reciban hechos y razonamientos relativos a un problema que deben resolver.

Un informe no requiere que todas las personas interesadas en él estén presentes en un momento dado y es rápido para el que lo recibe. Su desventaja es que no permite un diálogo. Hace falta una reunión para ello.

Los cinco pasos para un informe sólido son: preparación, investigación, organización, redacción y revisión, son los elementos necesarios para producir un informe, cualquiera que sea su categoría. No se puede realizar un informe eficaz si no se han hecho los preparativos adecuados; no puede estar bien organizado si no se ha realizado una buena investigación, no puede estar bien redactado si la organización no es sólida, y no se puede revisar con éxito a menos que se haya esforzado por redactar bien el borrador original.

La persona que lee un informe agradece que éste sea preciso y claro y con una buena conclusión.

Al redactar un informe debe evitar escribir sobre cosas abstractas siempre que sea posible, y escribir sobre personas, cosas y hechos.

Emplee abreviaturas y contracciones, un informe no ha de ser pomposamente solemne de tono o forma.

Si el informe se basa en sus observaciones y juicios personales, dígalos sin más. "Pienso...", "Creo...".

Debe prever las posibles preguntas que pueda generar su informe y contestarlas. Emplee ilustraciones, casos y ejemplos si lo cree necesario.

Si quiere señalar una idea en concreto, subraye, es una manera de hacer que el lector sepa qué es importante.

Resúmenes

Un resumen debe Vd. escribirlo con sus propias palabras.

En primer lugar, debe leer dos veces o escuchar con atención lo que se va a resumir.

Tome notas para el esquema y subraye los puntos importantes.

Haga un borrador inicial que se base en sus notas buscando sus propias palabras.

Compare ahora lo que ha escrito con sus notas y con el original, asegúrese de que ha incluido todos los puntos esenciales y no incluya ejemplos, ilustraciones o citas, no incluya ideas propias ni cambie lo que dice el autor.

Ahora, ya puede redactar el resumen final recordando que el objetivo de un resumen es ahorrar tiempo al lector. Este resumen final debe ser mucho más breve que el original y no debe Vd. incluir en él sus propias opiniones.

Revise el resumen: corrija aspectos gramaticales, la estructura de las frases, ortografía, puntuación, etc.

Mensajes cortos;

Para escribir una breve nota, una carta, etc. debe, en primer lugar, anotar brevemente lo que quiere decir; organizar estas notas de forma lógica; hacer un primer borrador; revisar ese borrador por si hay errores gramaticales, sintácticos u ortográficos, o por si encontrara ambigüedad en su contenido o en su tono y redactar el borrador definitivo, si fuese necesario.

Antes de ponerse a escribirlo, debe estar seguro de que conoce todos los hechos que necesita y que los ha comprobado.

Normas concretas para la elaboración de un tablón de anuncios

El tablón de anuncios es la forma tradicional de hacer que un mensaje llegue a un gran número de personas rápidamente y sin un gasto excesivo, pero sólo es efectivo si sus destinatarios quieren recibirlo.

Además del estado lamentable en que se suelen hallar la mayoría de los tabloncillos de anuncios en fábricas y oficinas, parece ser que a muchas personas les resulta violento, quizá, por timidez, pararse a leer las noticias en el lugar donde trabajan.

Si las noticias son importantes, como un aumento salarial o un despido, los trabajadores las conocerán por los rumores que circularán mucho antes de que las noticias oficiales aparezcan en el tablón de anuncios.

Pero, si se utiliza de forma inteligente, el tablón de anuncios puede ser un canal de comunicación muy útil, que permite volver a leer al destinatario un mensaje determinado, en un momento posterior.

El mural se caracteriza por ser un medio de comunicación ágil y sencillo y es apropiado para informaciones inmediatas. Los mensajes enviados a través del mural deben ser breves, con poco consumo de tiempo y esfuerzo en su lectura y referidos, sobre todo, a acontecimientos de interés inmediato.

Es un medio de comunicación de un sólo sentido que sólo transmite información de la fuente hacia el receptor.

Unas normas útiles para el buen uso de los murales son las siguientes:

- Es necesario crear una o varias comisiones o unidades organizativas, formadas por miembros diferentes de la empresa para realizarlo.
- La ausencia de responsabilidades definidas en torno al trabajo con el mural es una causa importante de las deficiencias en su funcionamiento.
- Los integrantes de esta comisión son los únicos responsables de colocar y retirar las informaciones.
- Se debe dar a conocer a los compañeros lo apuntado anteriormente para evitar que cada uno llegue y ponga su propio cartel.
- Debe evitarse la colocación de informaciones en los alrededores del mural.
- La forma más común y más cómoda para la lectura es la rectangular.
- Una buena medida sería 89 cms. por 2'08 m. de ancho. Si son muy pequeños se tiende a eliminar información o ponerla fuera del mural.
- Los demasiado grandes es difícil de mantenerlos actualizados y permiten la colocación de informaciones repetidas y viejas. La altura del borde inferior deberá ser de 1 m. y la del superior 2 m.

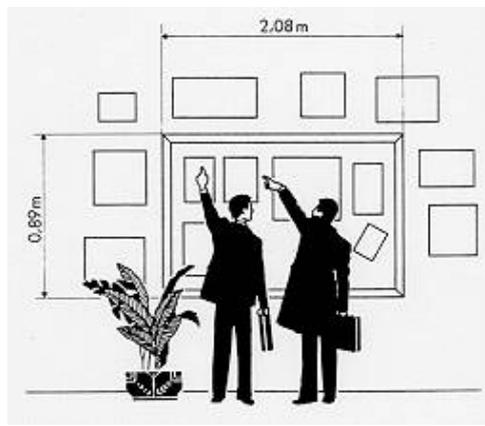


Fig. 2

- Es aconsejable que sea de color claro, de poca intensidad y que contraste con los materiales que contenga. Los bordes deben tener un color distinto a ser posible y se pueden cubrir con cristal o techar, si están en la intemperie.
- Los murales se deben colocar en lugares céntricos donde se estacionan los trabajadores durante periodos de espera o en las vías de circulación por donde pasan la mayoría de ellos. Un buen sitio son las entradas del personal al centro.
- El mural debe cambiar su contenido en un tiempo prudencial. Es preferible que estén vacíos a que tengan noticias viejas.
- La iluminación debe ser adecuada.
- Repetir cierto número de veces las noticias, es una vía para ganar la atención y lograr alguna impresión en los lectores, pero con ciertas variaciones menores.
- Se aconseja emplear colores intensos en textos y dibujos, los carteles que sean grandes, las frases deben estar subrayadas y los titulares hacerse con letras grandes.
- Si en el mural se colocan informaciones distintas a las acostumbradas, se ubican las informaciones de una nueva manera, se realiza el montaje de exposiciones fotográficas, se emplean elementos decorativos complementarios y se hacen cosas similares, introduciremos modificaciones que aumentarán la atención de los trabajadores, puesto que siempre tenemos costumbre de prestar atención a lo nuevo y diferente.

Podemos resumir las ventajas y limitaciones del uso del tablero de anuncios de la siguiente manera:

Ventajas

Poder dirigirse a todos los empleados o grupos.

Es barato.

Es inmediato si se lee con regularidad.

Es fácil para el destinatario volver a leer el mensaje en un momento posterior.

Limitaciones

Se depende de que el destinatario quiera recibirlo.

Requiere constante atención para mantenerlo presentable y actualizado.

Bibliografía

(1) N. STANTON

Las técnicas de comunicación en la empresa

Ed. Deusto S.A. 1989

(2) PABLO GARCÍA SEHWERET

Las comunicaciones en la empresa

Ed. Científico-Técnica. Ciudad de La Habana. 1983

(3) ANDRE CONQUET

Cómo comunicar

Ibérico Europea de Ediciones S.A. 1968

(4) ALEXANDER HAMILTON

La redacción eficaz: Guía del ejecutivo.

Institute Incorporated. Modern Business Reports. New-York. 1980

(5) MANUEL PEÑA BAZTAN

La psicología y la Empresa

Ed. Hispano Europea S.A. Barcelona 1985

(6) G. JANNER

Cómo presentar con éxito nuestras ideas a los demás

Ed. Deusto. 1985

Reservados todos los derechos. Se autoriza su reproducción sin ánimo de lucro citando la fuente: INSHT, nº NTP, año y título.

NIPO: 211-92-011-6