



## Los errores más comunes en la comunicación desde RR.HH.

**Pilar Trucios,**

Colaboradora de PeopleMatters en el área de Employer Branding y Comunicación.

**E**n los últimos años se ha acrecentado la comunicación desde el área de recursos humanos, bien directamente o bien a través del departamento de comunicación interna de la organización, que en ocasiones suele depender del de comunicación externa.

Sea como fuere, las compañías se han dado cuenta de que la comunicación es una herramienta interna eficaz para motivar, comprometer y retener a los profesionales, especialmente a los más valiosos.

Sin embargo, esta apuesta no está exenta de errores, unos derivados de la falta de conocimiento y experiencia en la materia, y otros, de una complicada puesta en marcha, que depende de multitud de factores externos a la propia función de recursos humanos.

Bajo mi punto de vista, existen errores repetitivos en muchas organizaciones a la hora de poner estas políticas en marcha. Algunos de ellos pueden mejorarse sin demasiado esfuerzo y, simplemente, teniéndolos en cuenta.

■ **Comunicar todo lo que hago.** La necesidad del área de Recursos Humanos de ganar peso en la organización ha generado no planificar la comunicación anualmente.

■ **Informar pero no comunicar** sobre las nuevas políticas para que sean seguidas (just do it), sin comunicar las nuevas políticas. "Vender" no es comunicar. Igual antes de poner un plan en marcha tenemos que reunirnos con varios directivos para ver cómo lo implantamos...

■ **Implantar lo que está de moda.** Imitar lo que hace la competencia aunque mi organización no esté preparada para asumirlo y entenderlo está siendo práctica habitual.

Instauramos las modas. No hemos de olvidar que si la competencia comunica mejor que vosotros, muchos de vuestros empleados se fijarán en ellos. Quizá un ejemplo de buena comunicación en RR.HH. es Iberdrola, pues ha vendido por arriba y por abajo su horario intensivo durante el año para todos los empleados, sus políticas de conciliación, sus planes de formación...

■ **Oír pero no escuchar a los empleados.** Oír lo que dicen los empleados (encuesta de clima) pero no escucharles con ánimo de entender lo que necesitan también está a la orden del día. No es lo mismo figurar que estar. RR.HH. figura en el listado de departamentos, pero el empleado no sólo tiene que saber que está, sino que tiene que notar que está. También uno comunica por los pasillos, en reuniones y comidas informales...

■ **Erigirse como protagonista en lugar de estar al servicio.** Otro pecado capital es no reconocer que RR.HH. está al servicio de los empleados y que no es protagonista. Muchos directivos del área se esfuerzan en que se les vea porque creen que así se verán sus políticas, pero lo importante no es su capacidad de liderar sino su capacidad de influir (hacer que otros hagan).

■ **Desarrollar tecnología inútil.** En los últimos años se han desarrollado muchísimas intranets costosísimas y con miles de aplicaciones pero ¿se ha pensado que el empleado sólo las utilizará si son útiles y le restan trabajo? )

Información elaborada por:

peplematters