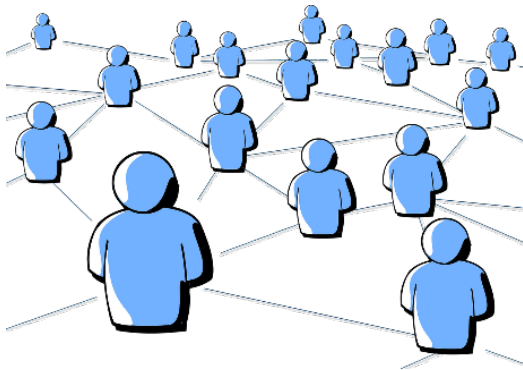


Comunicación EFICAZ no Teletraballo



O teletraballo é unha gran oportunidade para aprender novas formas de traballar de forma máis eficiente e eficaz. Porén, implica novos procesos e formas de comunicación e colaboración. Para que os equipos de teletraballo funcionen realmente, cómpre comprender ben tres puntos clave.

1. **A visión:** todos os membros do equipo deben ter claro o que se está a facer e con que propósito
2. **A información:** todo o mundo debe saber onde están os datos, documentos e procedementos de traballo (que deben documentarse), así como onde almacenar o novo material que se xera.
3. **A comunicación:** se as persoas do equipo non poden atoparse cara a cara, é fundamental establecer canles que faciliten unha comunicación intensiva; en caso contrario, a confianza e a colaboración poden sufrir.

O 80% da nosa xornada laboral, dedicámola a comunicarnos e a metade deste tempo, dedicámolo a escoitar. Se non nos comunicamos ben podemos ter como resultado grandes problemas e equivocacións, xa que non sempre diferentes persoas entenden as cousas da mesma maneira. É moi importante asegurar a eficacia na comunicación que realizamos e polo tanto, hai que decidir o mellor medio e ter claro o obxectivo de cada comunicación.

Partindo do obxectivo de lograr o entendemento entre as persoas implicadas no proceso de comunicación, atoparemos diferentes formas de facer chegar á outra persoa a información desexada.

Para transmitir a nosa mensaxe con claridade aos demais, é fundamental preguntarnos: que queremos comunicar? cal é a finalidade do que queremos transmitir? Ter isto claro facilita a elección do medio máis axeitado para a comunicación.

1.1. Comunicación escrita/comunicación oral

Nas situacións de teletraballo a forma de comunicarnos é tanto ou máis importante que cando traballamos con presenza física no espazo de traballo compartido. Elixir se nos comunicamos por escrito ou oralmente, a través dunha chamada telefónica, mensaxe de voz ou videochamada, facilitará a comprensión que desexamos.

Hai que lembrar a diferenza entre a **comunicación escrita e a oral**, xa que a primeira permite dirixir de maneira fiel unha mesma mensaxe a diferentes receptores de maneira asincrónica e atemporal, mentres que a segunda moitas veces é obxecto de interpretacións diferentes en función dos receptores, da canle ou do código elixido. Polo tanto, elixir un tipo de comunicación adecuado está directamente relacionado coa eficacia da xestión do tempo asociada.

Por exemplo, no caso do teletraballo, para asegurarnos de que a mesma mensaxe chega a diferentes receptores por igual e que este é interpretado de maneira equivalente por todos, é importante utilizar mensaxes por escrito redactadas cunha linguaxe clara e comprensible, e tentar non mesturar diferentes temáticas nunha mesma mensaxe.

Hai que saber decidir o medio de comunicación máis adecuado en función do que queremos comunicar e do colectivo ao que nos estamos dirixindo. Unha boa comunicación consiste nas doses correctas de linguaxe verbal e non verbal. Ningunha é máis importante ca a outra, senón que se complementan e se reforzan.

En xeral, poderíamos dicir que a linguaxe verbal:

- Transmítese de forma plenamente consciente
- Refírese ao que dicimos e a como nos expresamos na lingua que usamos
- Consta de argumentos, razóns, feitos, opinións, exemplos, etc.

A linguaxe non verbal, pola contra:

- En gran medida, transmítese de forma inconsciente
- Refírese ás expresións naturais ou (sociais) do corpo.

Tendo en conta estes aspectos, pódese engadir que a comunicación escrita ten os mesmos elementos que a linguaxe verbal e facilita a construción, reflexión e corrección do que se quere transmitir. Porén, a comunicación escrita non ten a información que percibimos coa linguaxe non verbal, polo que non contén elementos sutís que engaden e proporcionan información.

Lembra que nos días nos que se estea teletraballando, a comunicación será por escrito ou oralmente, por teléfono, mensaxe de voz ou videochamada. Pensar cal é a mellor forma de comunicarse será básico para que haxa un bo entendemento entre as persoas coas que colaboramos.

1.2. Medios de comunicación máis eficaces: teléfono, mensaxe, videochamada ou encontro presencial

Hoxe en día contamos cunha gran variedade de opcións de comunicación: correo electrónico, mensaxería instantánea, foros, ferramentas de colaboración, reunións telefónicas ou presenciais, etc. Aínda que hai persoas que prefiren a comunicación oral cara a cara, hai outras que prefiren comunicarse por escrito. En todo caso, para facilitar ambientes colaborativos debemos ter en conta as preferencias doutras persoas e a comodidade das comunicacións, que contribuirán a conseguir unha maior comprensión e un uso respectuoso do tempo de todos.

Explicaremos brevemente algúns dos medios que temos dispoñibles no ámbito laboral e para os que os medios para as comunicacións son máis recomendables:

- **Correo electrónico:** aínda que é unha boa forma de xestionar as comunicacións escritas, ten en conta que tamén pode dificultar a produtividade cando hai un exceso de correos electrónicos. Esta forma de comunicación é adecuada cando queremos enviar información complicada ou queremos que haxa constancia escrita do que dicimos para poder consultala máis adiante.

Consellos sobre o uso do correo electrónico:

- o Non sempre a difusión masiva está xustificada.
- o Hai que eliminar mensaxes non desexadas e darse de baixa das listas de distribución que non nos interesan.
- o Hai que agrupar os correos en cartafoles e directorios.
- o No asunto débese pór claro o tema principal.
- o Utilizar correctamente as normas de estilo. As mensaxes, aínda que sexan urxentes, non se deben escribir en maiúsculas e tampouco deben ser longas. Se se ha de escribir moito, é mellor anexar un documento.
- o Hai que comprobar os enderezos electrónicos antes do envío.
- o Hai que eliminar os contactos que xa non sexan necesarios ou evitar enviar mensaxes a destinatarios que non formen parte do tema a tratar.
- o Débense utilizar filtros na bandexa de entrada para unha mellor xestión desa bandexa.

- **Mensaxería instantánea:** pode ser unha ferramenta moi práctica para comunicarse rapidamente cunha persoa colaboradora. En xeral, é adecuada para facer unha pregunta rápida ou para intercambiar información breve cando se traballa en colaboración.
- **Ferramentas de colaboración:** as ferramentas de colaboración son un medio moi útil á hora de comentar documentos de traballo compartidos e facilita a construción de materiais conxuntos.
- **Teléfono:** chamar a alguén é a forma máis directa e persoal de conectarse. Este medio é útil cando hai un tema que se quere tratar en detalle e tamén para cultivar a relación con alguén que non sempre coñecemos en persoa. Neste caso convén asegurarse de que a chamada non é unha interrupción da actividade da persoa e que é un bo momento para contestala.
- **Videochamadas e videoconferencias:** permítenos comunicarnos simultaneamente con varias persoas, e obter os detalles que nos proporciona a linguaxe non verbal, sen necesidade de movernos para facer coincidir todas as persoas nun mesmo espazo físico.
- **Reunións:** é unha boa forma de compartir información con varias persoas, de comentar, comunicar ou discutir cuestións concretas. Neste sentido, para garantir un bo aproveitamento do tempo compartido será desexable xestionar a reunión de forma eficiente, e ter claros os obxectivos que queremos acadar e compartir coas persoas convidadas.

Decidir cal destes medios imos utilizar significa escoller a forma correcta de comunicarnos para que a nosa mensaxe chegue da forma máis clara posible á persoa ou persoas coas que queremos a interacción.

1.3. Comunicacions no ámbito do teletraballo

No ámbito do teletraballo, conseguir unha comunicación asertiva e eficiente require ter en conta algúns aspectos:

- o Debe comunicarse con claridade e utilizar unha boa gramática e ortografía.
- o O feito de non existir presenza física require ter en conta o respecto pola outra persoa e o seu contexto laboral.
- o A xestión da información implica a capacidade de sintetizar e facilitar a recepción e comprensión da mensaxe.
- o O teletraballador está dispoñible e activo aínda que non sexa fisicamente no lugar de traballo habitual; non é alguén que “non está”.

No proceso de implantación do teletraballo, a persoa pode requirir ao principio unha comunicación máis frecuente, e as persoas colaboradoras deben ser conscientes da presenza do teletraballador, aínda que sexa de forma diferente.

A medida que se restaure a nova forma de traballar xeraranse novas dinámicas entre persoas e ordenadores, que combinen de forma eficaz a comunicación verbal e a conexión virtual .

Cómpre ter en conta na planificación das reunións do equipo os días nos que hai persoas que teletraballan para fixar o día no que todos estean fisicamente no espazo común de reunión.

Mentres o resto de persoas coas que traballamos colaboren para coñecer o noso plan de traballo, será máis fácil xestionar tarefas que requiran coordinación. Ademais, a información coa que traballamos deberá estar dispoñible para todas as persoas, xa que iso facilitará o traballo en liña e o acceso a documentos de traballo actualizados .

Nas ocasións nas que sexa necesario reunirse con alguén e non se poida facer persoalmente nun lugar común, a reunión presencial pódese substituír por unha chamada ou videochamada.

Lembra que, ademais de realizar tarefas e comunicarte coas persoas coas que traballas, tamén é recomendable que, a pesar de non estar presente no espazo común de traballo, manteñas o contacto cos compañeiros para coidar das relacións profesionais e persoais que están establecidas alí.

→ Unha táboa como esta pódenos axudar á hora de decidir que medio elixir:

Situación	Espazo con privacidade	Correo electrónico	Teléfono	Videochamada individual	Reunión por videoconf.	Reunión presencial	Mensaxería instantánea	Ferramentas colaborativas
Urxente				X (se fose posible facilmente)	X (se fose posible facilmente)	X (se fose posible facilmente)		
Non urxente		x					x	
Tema sensible	x			x		x		
Varias persoas necesitan a información		x			x	x		x
Cómpre dialogar e debater temas			x	x	x	x		
Xa houbo intercambio de inf. previa s/ un tema concreto			x	x	x	x		
Houbo certa desconformidade previa	x		x	x	x	x		
Asígnaselle tarefa a alguén		x						x
Cómpre rexistro escrito		x					x	x

Pautas e consellos para o teletraballador:

Para poder integrarse ben en cada equipo de teletraballo e ser produtivo desde o principio, estas pautas e consellos poden ser útiles:

- Ten en conta que o teletraballo, en canto a dedicación e compromiso, implica as mesmas responsabilidades que traballar na oficina. O teletraballo permite flexibilizar os horarios e traballar por obxectivos, pero tamén esixe que sexas capaz de afrontar os problemas e buscar solucións de forma autónoma e proactiva.
- Valida as canles de comunicación, solucións e ferramentas de seguimento de tarefas e/ou proxectos que se utilizarán en cada caso.
- Acorda os espazos onde se compartirá o traballo
- Asegúrate de recibir as comunicacións e as indicacións que necesitas para facer o teu traballo diario
- *Chatea* e mantén reunións virtuais, bilaterais ou en pequeno grupo para resolver dúbidas, sentir o ánimo e manter o espírito de equipo. Non uses o correo electrónico como único sistema de comunicación
- Mantén reunións periódicas de coordinación
- Aproveita as reunións de seguimento de todo o equipo para formular preguntas, cuestións e dificultades que afectan a retos comúns. As reunións de seguimento de todo o equipo son fundamentais para favorecer a cohesión do grupo e recoméndase que sexan semanais.
- Consulta os procedementos de teletraballo establecidos pola túa organización sempre que teñas algunha dúbida.
- Organízate. é moi importante organizarse ben e definir pautas de traballo que faciliten a concentración e o descanso: aprende a desconectar dixitalmente, especialmente se estás traballando de xeito remoto. Para ser produtivo e manter a atención, o descanso é fundamental. Cando traballes faino con dedicación, e cando remates, desconecta.

Notas para a xestión documental e arquivo

Aínda que se nos fornecerá de formación directa sobre este ámbito, cómpre recoller aquí unhas **recomendacións moi breves de uso cotián:**

- Todas as persoas ao servizo da USC son responsables de xestionar adecuadamente os documentos electrónicos que reciben, producen e xestionan no seu ámbito competencial. As persoas que teletraballan, como non poder ser doutro xeito, tamén.
- Desde o equipo de traballo na casa temos acceso á información confidencial de Universidade a través da conexión remota VPN.

- se imos empregar un equipo de traballo corporativo, xa cumprirá coa maioría ou totalidade das recomendacións habituais a través das políticas de seguridade corporativas
- se imos empregar un equipo de traballo propio, debemos ter no noso sistema operativo, unha conta independente para a familia e outra para teletraballar, para evitar en todo momento accesos non autorizados a información confidencial

- As ferramentas de colaboración non son xestores documentais. Os documentos de arquivo que se producen en calquera destes contornos de colaboración deben descargarse e archivarase no lugar designado ou no seu caso, nas aplicacións corporativas de tramitación electrónica que correspondan.

- Os equipos de TEAMS deben crearse de forma que cada unidade administrativa e cada proxecto só deben ter un equipo, e denomínelo seguindo sempre a mesma pauta. Como xa sabemos, é posible gravar as sesións de Teams, pero para isto é necesario o consentimento de todas as persoas que asisten. Hai que ter en conta tamén que a política de conservación dos vídeos debe contemplar os dereitos de imaxe.

Para convocar reunións, hai que asegurarse de que se realiza de forma segura. Non se debe compartir a ligazón para unirse á reunión a través ningún foro público.

- Temos xa xeneralizado o uso de ONEDRIVE como ferramenta de traballo colaborativo pero hai que recordar tamén que non é o lugar adecuado onde archivar os documentos da USC. No momento de compartir, hai que ter coidado de non estar dando acceso ao documento e non á carpeta que o contén, e procurar establecer un acceso temporal ou restrinxido.

- Volvendo ao correo electrónico, podemos seguir estes criterios prácticos para xestionalo desde o punto de vista do documento:

- eliminar diariamente os correos de carácter persoal e os que non forman parte de ningún trámite, e conteñen información que se pode atopar noutro lugar
- unha vez enviados, eliminar da caixa de correo persoal ou corporativa, os correos que deben ser resoltos ou tramitados por outras persoas
- archivar as mensaxes e datos adxuntos que xustifican actuacións administrativas ou que informan, ben porque forman parte dun expediente que tramita a unidade ou como información relevante para a súa xestión.
- unha vez arquivadas as mensaxes e os datos, debe eliminarse a mensaxe da caixa de entrada ou saída.

Esta unidade está elaborada empregando os seguintes materiais:



- Teletraballo Seguro. Institut Valencià d'Administració Pública
- Materiais de teletraballo da Escola Superior de Administración Pública de Cataluña
- Guía do traballo en remoto para a Administración da Comunidade de Castela e León

- Materiais do web: teletraballar na Xunta de Galicia