

La hospitalidad en la empresa: comunicación y convivencia organizacional

Alejandro Byrd Orozco

RESUMEN

En este artículo se describe los principios de acción comunicativa y sus respectivas condiciones para una gestión empresarial humanista, comprometida con las personas y con la construcción de espacios organizacionales de encuentro y convivencia. Se explica la vinculación interdependiente entre decir y hacer en un proceso orientado a la integración de los individuos en comunidades responsables y abiertas al cambio.

Palabras clave: Acción comunicativa, gestión empresarial humanista, espacios organizacionales, encuentro, comunidades.

HOSPITALITY IN THE COMPANY: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND FELLOWSHIP

ABSTRACT

This article describes the principles of communicational action and the conditions for a humanistic business management, committed to people and the construction of organizational meeting and fellowship spaces. It also explains the interdependent link between “saying” and “doing” in a process aimed at integrating people in responsible and “open to change” communities.

Keywords: Communicational action, humanistic enterprise management, organizational spaces, meeting communities.

Uno es lo que hace con lo que le hacen.

Jean Paul Sartre

En un ejercicio de vinculación teórico-práctica, he encontrado una serie de principios que se presentan diluidos en la literatura especializada pero que se manifiestan en las organizaciones en tanto éstas se orientan por y hacia los mismos. Es prudente aclarar que no se trata de un manual, ni de un decálogo en abstracto. Es un programa de acción comunicativa sólo realizable desde la perspectiva de los actores para el crecimiento personal y profesional en un ambiente hospitalario.

1. **CONVERSA.** La conversación es la base de la convivencia de cualquier organización.
2. **LIDERA.** El liderazgo es responsabilidad compartida.
3. **COMPRENDE.** La comprensión es el primer paso en la gestión de conflictos.
4. **Escucha.** La escucha atenta es la principal habilidad comunicativa.
5. **DECIDE.** La toma de decisiones es un proceso metodológico y humanista.
6. **TRABAJA EN EQUIPO.** El trabajo en equipo es un ejercicio de interculturalidad que redundará en ambientes de colaboración y de cooperación.
7. **PLANEA.** La planeación estratégica es identidad y aspiración, realidad e imaginación.
8. **COMUNICA.** Las habilidades directivas implican comunicación eficaz y eficiente

9. **Integra.** Las organizaciones se integran por personas con anhelos, emociones y circunstancias diversas.
10. **Aprende.** El aprender a convivir es la suma de todos los procesos y hace del espacio compartido un escenario construido con amabilidad, respeto y cortesía.

CONVERSA. La conversación es la base de la convivencia de cualquier organización porque éstas son diálogos permanentes. Desde las formas más primarias de interacción, se necesita de este principio para alimentar procesos. Los espacios compartidos con otros no son sino instancias de extensión de uno mismo hacia los demás. Cuando una organización no conversa, se dedica a repetir procesos rutinarios, costumbristas, aislados, mecánicos; éstos le llevan a la inacción, al tedio, al cansancio. Sus atmósferas devienen en simulaciones para reproducir tal linealidad. Por otro lado, el diálogo les mantiene vivas, en movimiento continuo e intenso. Esto genera ambientes renovados y permite trabajar mejor. Factores que favorecen la conversación: **CONFIANZA, SINCERIDAD, HONESTIDAD, ASERTIVIDAD.**

LIDERA. El liderazgo es responsabilidad compartida pues significa la habilidad de responder tanto a una oferta de comunicación como a cualquier contingencia. Los líderes nacen primero y se hacen después sobre la base de ejercer como tales con y para otros, no sobre ellos. Esto significa que cualquier persona puede ejercer un liderazgo efectivo siempre que cumpla con las siguientes bases: **VOCACIÓN DE SERVICIO, RESPETO, ORGANIZACIÓN.**

COMPRENDE. La comprensión es un proceso teórico- práctico de asimilación de sucesos cotidianos desde la perspectiva de la convivencia en la organización. Significa evitar la rutina y la mecanización de acciones y sustituirla por la relación armónica y respetuosa de las distintas formas de hacer las tareas y, más aún, de coexistir. Ser personas comprensivas implica: **HUMANISMO, INTERCULTURALIDAD, TOLERANCIA.**

ESCUCHA. Es la principal habilidad de la comunicación. Su función implica la comprensión descrita líneas arriba y permite generar círculos de conversación productivos. Cuando no escuchamos, o fingimos hacerlo, provocamos procesos de desgaste e indiferencia. Nos convertimos en autómatas controlados por el organigrama o por la normatividad rígida. Escuchar implica: **ATENCIÓN, COMPRENSIÓN, CORTESÍA.**

DECIDE. La toma de decisiones es medular para el pulso de cualquier organización. De hecho, la efectividad interna y externa depende en gran medida de este principio. Más aún: somos lo que decidimos y las consecuencias que de ello se derivan, tanto en el plano personal como en el profesional. Estas son sus condiciones: **IMAGINACIÓN, ESTRATEGIA, ACCIÓN.**

TRABAJA EN EQUIPO. Es el principio básico de formación, permanencia y crecimiento en toda colectividad. Su eficacia y eficiencia se basa en el hecho indiscutible de que miradas distintas se pueden complementar y enriquecer planteamientos, facilitar tareas y provocar ambientes solidarios. Condiciones: **COOPERACIÓN, COLABORACIÓN, COMUNIDAD.**

PLANEA. Representa tanto los ideales como las realidades de la agrupación. Se construye desde la identificación de lo que somos y la visualización de lo que queremos llegar a ser. Es también una acción permanente de renovación y adaptación a los cambios en el entorno. Implica: **IDENTIDAD, AUTO CONOCIMIENTO, DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS.**

COMUNICA. Es una acción medular. Su trascendencia radica en que permite la concreción de los demás principios. La comunicación es una oferta de relación destinada a encontrar sentido en lo que somos y en lo que hacemos. Depende de: **DIÁLOGO, ESCUCHA Y CAPACIDAD EXPRESIVA.**

INTEGRA. Cada persona en la organización es diferente, única y necesaria. La fortaleza institucional depende de la capacidad de sumar las fortalezas y restar las debilidades. Una comunidad integrada representa fortaleza y nobleza. Características: **DIVERSIDAD, RECONOCIMIENTO, VINCULACIÓN.**

APRENDE. Es un proceso abierto y constante, personal y colectivo. Junto con el trabajo, comprende las actividades permanentes del ser humano: aprender y trabajar. Permite crecer a través de la asunción natural, honesta y comprometida de nuestros errores y de los ajenos y de la ejecución de acciones para corregirlos. Depende de: **CONCIENCIA, COMPROMISO Y VOCACIÓN DE CONOCIMIENTO.**

Revisemos las condiciones propuestas en cada propósito, en un listado común, para hacer un ejercicio de combinación ¿qué pasa si se pone cualesquiera a cualquier principio? Por ejemplo,

Acción en Decide o Vocación de Conocimiento en Planea ¿Son excluyentes? No lo parece ¿Por qué? Veamos la lista:

1. ACCIÓN
2. ASERTIVIDAD
3. ATENCIÓN
4. AUTO CONOCIMIENTO
5. CAPACIDAD EXPRESIVA
6. COMPRESIÓN
7. COMPROMISO
8. COMUNIDAD
9. CONCIENCIA
10. CONFIANZA
11. COLABORACIÓN
12. COOPERACIÓN
13. CORTESÍA
14. DIVERSIDAD
15. DIAGNÓSTICO
16. DIÁLOGO
17. ESCUCHA
18. ESTRATEGIA
19. HONESTIDAD
20. HUMANISMO
21. IDENTIDAD
22. IMAGINACIÓN
23. INTERCULTURALIDAD
24. ORGANIZACIÓN
25. PROPUESTAS
26. RECONOCIMIENTO
27. RESPETO

- 28. TOLERANCIA
- 29. SINCERIDAD
- 30. VINCULACIÓN
- 31. VOCACIÓN DE SERVICIO
- 32. VOCACIÓN DE CONOCIMIENTO

Como se escribe líneas atrás, selecciónese cualquier principio y diversas condiciones del listado común. Probemos con los primeros principios y con las últimas condiciones:

- a) **CONVERSA:** VINCULACIÓN, VOCACIÓN DE SERVICIO, VOCACIÓN DE CONOCIMIENTO.
- b) **LIDERA:** RESPETO, TOLERANCIA, SINCERIDAD.
- c) **COMPRENDE:** ORGANIZACIÓN, PROPUESTAS, RECONOCIMIENTO.
- d) **ESCUCHA:** IDENTIDAD, IMAGINACIÓN, INTERCULTURALIDAD.
- e) **DECIDE:** ESTRATEGIA, HONESTIDAD, HUMANISMO.

CONSIDERACIONES FINALES

No encuentro inconsistencia. Podría seguir con toda la lista y hacer todo tipo de cruces y se mantiene la constante de reciprocidad. Esto ocurre porque los Principios y las Condiciones son parte de un mismo campo semántico y de actitud. Un decir y un hacer orientado tanto al crecimiento personal como al profesional. En otras palabras: para ejercer un liderazgo efectivo y para constituir organizaciones proactivas, responsables y comprometidas, se tiene que partir de la esencia de los individuos y de su naturaleza gregaria y comunitaria.

Otra característica de esta congruencia conceptual y práctica es su capacidad expansiva: cuando uno pone en juego un prin-

cipio o una condición invoca en paralelo a los y a las demás. Por ejemplo, **PLANEAR** implica **DECIDIR**, **ESCUCHAR**, **COMUNICAR** y al resto de la lista. Ejercer la **ATENCIÓN**, requiere **DIAGNÓSTICO**, **COLABORACIÓN**, **SINCERIDAD** y demás. Más aún: cada principio necesita a todos los demás y a todas las condiciones. Lo mismo sucede al contrario: cada condición es sólo a través de las otras y con el conjunto de principios.

¿Y si en vez de Principios y Condiciones hablamos de Personas y Actitudes? ¿Lo que somos es lo que hacemos y esto también es inverso y proporcional? Así lo pienso. Por ello podemos generar círculos virtuosos o viciosos en la organización: el bien hacer pasa y se deriva del buen ser. Lo mismo sus opuestos. El asunto es que a veces nos olvidamos de este principio elemental y nos orientamos a los resultados en lugar de mirar el camino. En el suceso en vez del proceso. Esto deriva en prisas funcionales, olvido de lo que somos como individuos y en comunidad, automatizaciones rutinarias, programadas y pesadas como losa existencial, donde incluso sonreír o mostrar afecto puede ser parte de una simulación.

El punto de partida y de regreso es el ser y sus infinitas posibilidades de caminar en el encuentro de sí mismo por y con los demás. Las personas que lo conciben como parte de su día a día, más allá del organigrama, generarán organizaciones como espacios vitales de encuentro y convivencia; desde la familia, los grupos informales, la escuela, hasta las agrupaciones más complejas. El tránsito a esta situación, aparentemente compleja, es sencillo y al alcance de quien quiera: mirar hacia nosotros mismos.

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.