

**Invierte en BOLSA**  
 con nosotros de forma fácil  
 y consigue este **¡BMW Z4!**



ENVIOS SERVICIOS

Lunes, 19-02-2

**CincoDias.com**



Edición impresa  
 En PDF

Busca

empresas | sectores | mercados | economía | finanzas personales | opinión

ÍNDICE | PALMA

edición impresa **CincoDias**

¡Encuentra la tuya!

CincoDias.com

tormo.com




CincoSentidos

## Rumores en la empresa

Se extienden como los virus, provocan malestar y causan daños económicos

FOTO: Cinco Días

**Los rumores incontrolados tienen consecuencias sobre el ambiente laboral y también sobre la cuenta de resultados.**

¿le interesa?

Pablo Martín Simón / MADRID (19-02-2007)

Cada mañana lo primero que hace al llegar a su puesto de trabajo es dirigirse a la máquina del café para escuchar lo que se dice sobre la marcha de la compañía? ¿No hay manera de dar un paso en el pasillo sin que le asalten compañeros comentándole la comidilla de turno? ¿Desconfía de sus jefes? ¿Sospecha que le están ocultando información necesaria? ¿Ha escuchado rumores? En caso de que alguna de las respuestas a estas cuestiones haya sido 'sí', es posible que la empresa que le emplea esté siendo víctima de un virus.

¡Encuentra la tuya!

CincoDias.com

tormo.com



Sí, los virus van ampliando su campo de acción y ahora, además de atacar a las personas y a los ordenadores, han puesto en su punto de mira a las organizaciones. Esta es la idea que ha llevado a Ferran Ramon-Cortés, director general de gestión y operaciones en Tiempo BBDO, a publicar el libro Virus, en el que revela los peligros de los rumores en las empresas.

Los rumores saltan de boca en boca y contagian su mugre a modo de virus, causando todo tipo de problemas. Desconfianza, temores sobre la estabilidad del puesto laboral, desmotivación... Si se extienden sin control, una infección puntual puede llegar a transformarse en una epidemia lo que, en el peor de los casos, hasta puede llegar a plasmarse en bajas -laborales, claro está- de los empleados.

'El nivel de rumorología es un termómetro del nivel y la calidad de la comunicación interna', explica Ramon-Cortés. En las empresas en proceso de cambio, los rumores llegan a sustituir a la comunicación oficial, algo que hay que evitar a toda costa. 'Los procesos comienzan a ser más ineficientes, se enrarecen y desestabilizan los climas laborales y, como consecuencia de lo anterior, se produce una pérdida

económica', según el experto. Mirándolo desde el otro punto de vista, Rafael Muñoz, director de RMG & Asociados, habla de que la facturación de una empresa puede incrementarse hasta en un 20% si su comunicación interna es la adecuada y no sufre el mal del rumor.

Miguel Ángel Rodríguez, experto en consultoría de Recursos Humanos de PricewaterhouseCoopers, indica que 'cualquier iniciativa que no esté bien comunicada puede transformarse en un rumor'. Este experto advierte que la firma tiene que ser consciente de su cultura empresarial. No es lo mismo una cultura abierta que una confidencial. Con todo, señala que la inversión en comunicación interna debe realizarse en todos los casos. ¿Cuánto se gasta un empresario en fabricar un producto y cuánto en lograr que la comunicación de sus trabajadores sea la adecuada? José Manuel Alarcón, director general de Krasis, explica que hay que proporcionar la información necesaria para asegurarse de que 'todo el mundo rema en la misma dirección'.

Las organizaciones suelen tomar conciencia de que se están enfrentando a un verdadero problema cuando la infección ya está en un proceso avanzado. 'Sólo se empiezan a tomar medidas cuando se le ven las orejas al lobo', advierte Ferran Ramon-Cortés. Pero ¿cómo y por qué se generan? Los motivos son varios.

La asimetría de información es una de las causas habituales de la creación del rumor. Cuando se toman decisiones en función de informaciones no compartidas se da pie a elucubraciones. 'El temor es también una fuente de rumores: proyectamos nuestros miedos en forma de comentarios'. Incluso los hay malintencionados.

Se difunde una mentira a sabiendas con toda la intención de crear problemas a una persona o a un departamento.

#### **Vacunas para evitar el contagio**

La gente. Conocer de manera individual a los compañeros que tenemos a nuestro alrededor. Es necesario dedicarles tiempo, escucharles para descubrir qué tipo de comunicación les beneficia y les motiva. Es negativo dejarse llevar por la típica etiqueta que cualquier persona lleva puesta.

Relaciones. No basta saber cómo es tu compañero de departamento. También es necesario conocer las vías de comunicación. Así, podremos tener constancia de los grandes catalizadores. Hay personas con mayores habilidades sociales que otras, por lo que pueden convertirse en instrumentos para fomentar una positiva comunicación o propagar una epidemia.

Transparencia. Ocultar información no es bueno para la compañía. Los comportamientos maquiavélicos son perjudiciales. Por lo tanto, lo mejor es compartir siempre la máxima información posible. Si desde la dirección no se motivan las decisiones, serán los trabajadores quienes lo hagan.

Tener valor. Las noticias hay que darlas. Tanto si son buenas como si son malas. Las negativas haya que darlas con la misma rapidez y claridad. No deben endulzarse o dar información equívoca para intentar minimizar los efectos de algo negativo, pero sí debe buscarse el tono más adecuado.

Integridad. ¿Tendría respeto a alguien que actúa de una forma completamente diferente a como habla? Ha de existir concordancia entre los hechos y los mensajes. Pueden hacerse comentarios para mejorar pero no para dañar.

#### **¿Cómo actuar para frenar una epidemia?**

Ferran Ramon-Cortés explica en Virus que, pese a las estrategias para evitar el contagio, no existe la inmunidad permanente, por lo que aconseja una serie de acciones para 'que los anticuerpos intervengan rápidamente y podamos prevenir un contagio masivo'. 'Antes de hacer circular una información, deberíamos estar completamente seguros de dos aspectos fundamentales: de que la información es absolutamente

cierta y de que el hecho de hacerla circular contribuirá positivamente al funcionamiento de la organización. Si no es así, lo que hacemos circular no es una información. Es un virus', señala el autor del libro.

**Rapidez.** Es necesario ser más rápido que los rumores. Una vez detectados, es preciso actuar con urgencia para evitar que sigan propagándose por los pasillos de la organización sembrando la discordia. Debe ofrecerse toda la información necesaria para anticiparse a la siguiente mutación. 'Hay que objetivar la información con datos reales y contrarrestar la potencia de los rumores con mensajes más potentes'.

**Romper la cadena.** Es lo primero en lo que debe centrarse a la atención. Si no, los esfuerzos para frenar el rumor serán infructuosos. Una de las maneras es actuar directamente sobre aquellas personas, que por su puesto, su influencia, su forma de ser, pueden romper las cadenas de transmisión de un infundio. Es preferible llevar a cabo actuaciones selectivas con las personas clave que puedan parar el proceso de contagio que intentar actuaciones a gran escala.

**Desinfectar a fondo.** En la lucha contra el rumor, será difícil evitar que queden rastros de agentes patógenos. Los reservorios de virus son otro de los puntos a los que hay prestar atención. Hay que detectar a las personas 'tóxicas' y analizar los motivos que explican su actuación. Han de eliminarse sistemáticamente las principales fuentes de rumores, como la crítica, la especulación sobre las decisiones tomadas, las malas interpretaciones... Las personas deben estar concienciadas de que no es sano que contribuyan a la transmisión de información sin contrastar.

**Anuncios Google**

 ¿Qué es esto?

**Cuidar a Mayores Enfermos**

Planes de ayuda a la conciliación para empresas y empleados en España  
[www.masvidared.com](http://www.masvidared.com)



**ONG Geologos Sin Frontera**

Abastecer de agua a comunidades gratuitamente mediante subvenciones  
[www.geologossinfronteras.org](http://www.geologossinfronteras.org)

**¿Quieres ser voluntario?**

Greenpeace, Ayuda en Acción, y muchas más ONGs te están esperando.  
[www.GuiaOngs.org](http://www.GuiaOngs.org)

   ¿le interesa?  

 CONTACTO |  MAPA |  AYUDA |  PUBLICIDAD |  AVISO LEGAL

Otros medios del Grupo Prisa: [ELPAIS.com](http://ELPAIS.com) | [Cadenaser.com](http://Cadenaser.com) | [AS.com](http://AS.com) | [los40.com](http://los40.com)