



¿Cómo comunicar un proceso de Fusiones & Adquisiciones?

9 claves para una comunicación interna exitosa

1



Nunca olvidarse de comunicar

La mitad de proyectos falla por una mala comunicación antes, durante y después, y los procesos de F&A no son la excepción. Sin comunicación, el cambio es difícil de entender, aprender y desear. Conocimiento, compromiso y continuidad son las claves del plan.

2



Entender que un cambio genera reacciones distintas

El cambio tiene significados distintos para cada uno: desde incertidumbre, inestabilidad y desorden hasta innovación, retos y transformación. Por eso tengamos cuidado con los mensajes de intriga. "Se viene un gran cambio..." puede ser el inicio de la resistencia en el frente interno.

3



Comprender las necesidades de cada stakeholder

Perfiles distintos, colaboradores cuyo trabajo se verá impactado más o menos con el cambio. Cada quien con necesidades, temores, motivaciones y cultura diferentes. El tiempo en la compañía y la formación también juegan un rol. ¿Qué cambia para mí? Es una de las preguntas a responderles.

Tener líderes comprometidos, proactivos y visibles

Dado que el líder es el principal canal de comunicación, el más respetado y confiable, necesita prepararse. Su importancia en la estrategia es tal que se dice que los colaboradores están 9 veces más dispuestos a apoyar un cambio cuando lo escuchan de su jefe.



4

Dar mensajes que mezclen razón con corazón

Si bien hace falta entender en qué momento se encuentra el colaborador (negación-resistencia-exploración-esperanza-compromiso) para plantear un enfoque de comunicación asertivo, hay que entender que desarrollar mensajes que combinen razón y corazón siempre genera empatía y compromiso.



5

Entender el timing de adaptación e involucramiento

No solo el timing es diferente en términos de la operación sino también en el proceso de adaptación de las personas. Por otro lado, para el éxito de la estrategia de comunicación, el momento en el que incorporamos al equipo de comunicación interna es clave. No lo llamemos solo para implementar, sino antes, para identificar posibles riesgos y perfiles resistentes.



6

7



Escuchar más

Tomar el pulso, conocer los temores, los rumores que se generen. La escucha activa ahora es online y offline. Es decir, en los pasillos, entre los miembros del equipo y también en las redes sociales. Podemos encontrar proactivistas o detractores del cambio y se necesita estar enterado.

8



Celebrar los avances y los logros

Al responder las preguntas ¿cómo se verá el cambio?, ¿qué hay para mí?, se definen algunas metas que deben comunicarse. Pero, a la vez, el colaborador tiene que sentir que este proceso va rindiendo frutos y que hay un reconocimiento, luego de este proceso, a quien se va adaptando a una nueva función y/o puesto.

9



Fluir con los cambios y, si es posible, adelantarse

El cambio será siempre la constante y de hecho uno de los temas que requirió mayor esfuerzo para las áreas de comunicación interna en nuestro país el año pasado fueron los cambios organizacionales (desde la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas hasta procesos de F&A). Estemos preparados para comunicar en épocas de cambio.

50%

de proyectos falla por una mala comunicación

Fuente: PMI

