Communicating in Busy Kitchens Meeting Kit – Spanish



QUÉ ESTÁ EN RIESGO

La comunicación eficaz es esencial para el éxito de un restaurante. Una comunicación deficiente puede dar lugar a errores, retrasos y malentendidos que, en última instancia, pueden afectar a la reputación del restaurante y a su cuenta de resultados. En las ajetreadas cocinas de los restaurantes, la comunicación eficaz es esencial para garantizar un funcionamiento fluido y eficiente.

CUÁL ES EL PELIGRO

LOS PELIGROS ABUNDAN EN LAS COCINAS ATAREADAS

Errores y equivocaciones: Una comunicación deficiente puede dar lugar a equivocaciones y errores en la preparación de los alimentos, lo que da lugar a pedidos incorrectos, falta de ingredientes o alimentos mal cocinados. Estos errores pueden provocar el descontento de los clientes y dañar la reputación del restaurante.

Retrasos e ineficacia: Cuando se interrumpe la comunicación, pueden producirse retrasos en la preparación de los alimentos, un servicio lento y una falta general de eficiencia.

Peligros para la seguridad: La cocina de un restaurante puede ser un entorno peligroso, y una mala comunicación puede aumentar el riesgo de accidentes y lesiones. Por ejemplo, si alguien no comunica que se ha producido un derrame, puede crear un peligro de resbalón para los demás.

Confusión y frustración: Una comunicación deficiente puede generar confusión y frustración entre el personal de cocina. Esto puede dar lugar a un colapso del trabajo en equipo y de la moral, lo que en última instancia puede afectar a la calidad de la comida y del servicio.

Aumento del estrés y la presión: Cuando la comunicación se interrumpe en una cocina ajetreada, puede aumentar el estrés y la presión sobre el personal.

COMO PROTEGERSE

BUENAS PRÁCTICAS PARA MANTENERSE SEGURO EN UNA COCINA ATAREADA

- **Una buena comunicación** es esencial en la cocina de cualquier restaurante, sobre todo en las cocinas más concurridas, donde el ambiente puede ser de ritmo rápido y alta presión. A continuación se ofrecen consejos para mejorar la comunicación en una cocina de restaurante con mucho trabajo:
- **Utilice un lenguaje claro y conciso:** En una cocina con mucho trabajo, el tiempo apremia, por lo que es importante comunicarse con rapidez y claridad. Utilice frases cortas y directas, y evite emplear jerga o terminología complicada. Evite el uso de jerga o términos poco comprensibles.
- **Asigne funciones y responsabilidades claras:** Todos los miembros de la cocina deben conocer sus funciones y responsabilidades. Esto ayudará a evitar confusiones y garantizará que las tareas se lleven a cabo con eficacia.
- **Practique la escucha activa:** una buena comunicación es una calle de doble sentido, por lo que es importante escuchar atentamente lo que dicen los demás. Manténgase presente y atento cuando alguien le hable y haga preguntas si no está seguro de algo.
- **Utilice señales no verbales:** en una cocina con mucho movimiento, la comunicación verbal puede resultar difícil, por lo que es importante utilizar también señales no verbales. Señalar con el dedo, hacer gestos y mantener el contacto visual pueden ser formas eficaces de comunicarse rápidamente.
- **Mantenga su espacio de trabajo limpio y organizado:** Un espacio de trabajo desordenado puede dificultar una comunicación eficaz. Asegúrese de que su zona de trabajo está limpia y organizada, y de que las herramientas y el equipo son fáciles de localizar.
- **Mantenga una actitud positiva:** Por último, mantener una actitud positiva puede contribuir en gran medida a mejorar la comunicación en una cocina ajetreada. Cuando todos trabajan juntos hacia un objetivo común.
- **Utilice señales manuales:** En una cocina ruidosa, las señales manuales pueden ser una forma rápida y eficaz de comunicarse. Por ejemplo, levantar dos dedos puede indicar que se necesitan dos de un ingrediente concreto.
- **Tenga sentido de la urgencia:** Cuando se comunique con sus colegas en la cocina, utilice el sentido de urgencia para transmitir la importancia de la tarea que tiene entre manos. Esto ayudará a que todo el mundo esté concentrado y trabaje con eficacia.
- **Manténgase organizado:** Mantenga su área de trabajo limpia y organizada para poder encontrar fácilmente lo que necesita y evitar extraviar objetos importantes. Esto le ayudará a trabajar con eficacia y a evitar errores.
- **Priorice las tareas:** Identifique las tareas más importantes y céntrese en ellas en primer lugar. Esto le ayudará a estar al día y a no agobiarse.
- **Tómese descansos:** Incluso en una cocina ajetreada, es importante hacer pausas para descansar y reponer fuerzas. Tómese unos minutos para alejarse del área de trabajo, estirarse e hidratarse.
- **Controle el estrés:** Trabajar en una cocina ajetreada puede ser estresante, pero hay estrategias que pueden ayudarle a controlar el estrés. La respiración profunda, la visualización y la autoconversación positiva pueden ayudarle a mantener la calma y la concentración.
- **Pida ayuda:** Si se siente abrumado o necesita ayuda, no tema pedirla. Sus

compañeros están ahí para apoyarle, y trabajar juntos puede ayudarle a superar los periodos de más trabajo con mayor eficacia.

- **Haga críticas constructivas.** Para que una crítica sea útil, tiene que ser constructiva. Al criticar, es importante centrarse en las áreas específicas del rendimiento de alguien que necesitan mejorar.
- **Sea breve.** Cuando se trabaja en una cocina caliente y atareada, no hay tiempo para explicaciones elaboradas de lo que hay que hacer. Para comunicarse eficazmente en ese entorno, dé instrucciones breves y claras.
- **Fomente la repetición.** La mejor forma de mejorar la propia comunicación es repetir todo lo que se oye.
- **Mantenga siempre abiertas las líneas de comunicación.** La comunicación no es sólo algo que ocurre en la cocina durante un servicio ajetreado, es un proceso continuo que debe cuidarse con regularidad.
- **Demuestre aprecio.** Todo el mundo quiere saber que se le valora, así que cuando los trabajadores hagan algo bien, hágales saber en el momento lo mucho que lo aprecia.

CONCLUSIÓN

Una buena comunicación es esencial para el éxito en la cocina de un restaurante. Ayuda a garantizar la eficacia, la seguridad, la calidad, la moral del equipo y la satisfacción del cliente, todo lo cual contribuye al éxito del restaurante.