

# 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 ayudarlo 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.