

Dominar el idioma oficial de tu empresa te coloca en una posición de liderazgo dentro del equipo

El uso de un idioma oficial en empresas internacionales ayuda a resolver problemas de comunicación, pero puede marginar a los empleados con menor dominio de esa lengua.



9 de septiembre de 2024

Aprender un idioma ofrece muchas ventajas, desde mejorar tu conocimiento hasta ampliar

tus perspectivas laborales. Sin embargo, no es una habilidad que se pueda adquirir de la noche a la mañana. Existen diferentes grados de fluidez lingüística y efectos psicológicos que pueden surgir cuando te comunicas con otras personas que dominan el idioma mejor o peor que tú.

Si has aprendido algún idioma extranjero, recordarás la frustración de ser el peor comunicador entre tus compañeros y la impotencia de no poder expresar tus ideas con claridad. Quizás también hayas experimentado el alivio de hablar con fluidez, comunicando tus ideas con soltura. En el ámbito laboral, especialmente en los equipos internacionales, la capacidad de los miembros de un equipo para comunicarse y expresarse bien en la lengua oficial de la empresa tiene repercusiones significativas.

Relación entre dominio del idioma oficial y percepción de estatus

Ciertas características personales, como la edad, el género, la raza, la clase social, la apariencia, las habilidades, la experiencia y el dominio de un idioma, pueden influir en el estatus tus compañeros de trabajo te otorgan.

En contextos internacionales, cuando una empresa adopta un idioma oficial para la comunicación interna (con frecuencia el inglés), aquellos que lo dominan suelen obtener un estatus más alto y ejercer una influencia informal entre sus compañeros.

El profesor del IESE [Sebastian Reiche](#) y Felipe Guzmán (IESEG School of Management) analizan el impacto de la [fluidez lingüística entre hablantes no nativos](#) en un artículo publicado en *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Descubrieron que los miembros del equipo que dominaban mejor el idioma oficial de la empresa adquirían una influencia informal dado que sus compañeros con menor fluidez les otorgaban un estatus especial. Aquellos que dominaban mejor el idioma hablaban con mayor frecuencia y tendían a ocupar roles de liderazgo.

Reiche y Guzmán analizaron equipos autogestionados, donde la estructura y jerarquía no desempeñan un papel relevante, con el fin de explorar más a fondo el impacto de la fluidez lingüística en el estatus y la influencia en el ámbito corporativo. En lugar de comparar hablantes nativos con no nativos, se centraron en comparar a hablantes no nativos entre sí. Luego, probaron un modelo en el que se establece una jerarquía informal, donde la fluidez lingüística genera una influencia informal a través del estatus.

Las diferencias notables de fluidez se convirtieron en señales que llevaban a los compañeros con menor dominio del idioma a otorgar “estatus” a quienes hablaban mejor el idioma corporativo, al considerar que sus habilidades comunicativas representaban mejor al equipo.

Utilizar la voz para influir en el equipo

La influencia informal es clave para alcanzar los objetivos de la organización. Además, tiende a ser habitual e incluso deseable, pues facilita la exposición de ideas y puntos de vista.

En una serie de estudios con estudiantes de escuelas de negocios, así como con individuos bilingües en alemán e inglés y hablantes nativos y no nativos de español, los investigadores examinaron la relación entre la fluidez lingüística y varios indicadores de influencia informal, como el “comportamiento vocal”.

“El uso de la voz es un comportamiento que se centra en expresar ideas u opiniones constructivas para desafiar el *statu quo*”, explica Reiche. “Los miembros del grupo de alto estatus pueden utilizarla para influir en su equipo. En el estudio esperábamos que los miembros del equipo con mayor fluidez y, por tanto, con alto estatus, utilizaran el ‘comportamiento vocal’ con más frecuencia. También anticipábamos que los equipos esperarían que estos miembros lideraran las conversaciones”.

La investigación confirmó que el dominio del idioma oficial de la empresa es un factor clave al momento de asignar el estatus a los miembros del equipo y este estatus se traduce en una influencia informal a través del uso de la voz. Además, el dominio del idioma también está relacionado con la percepción del potencial directivo. Es decir, quienes dominan el idioma oficial de la empresa tienen una ventaja competitiva al ser percibidos como líderes y portavoces informales. Esta idea coincide con la reciente investigación de Yih-Teen Lee que sugiere que los [empleados de países de alto estatus son más propensos a ser considerados “potenciales directivos”](#).

Diferente *lingua franca*, diferente comportamiento

Los investigadores destacaron un matiz importante sobre el papel de la fluidez: en los equipos internacionales donde el idioma oficial de la empresa es una *lingua franca* utilizada por toda la plantilla de manera habitual, el dominio del idioma tiene un menor impacto en el

estatus. En estos equipos, no se recurre al cambio de código constantemente y se adopta una actitud más compasiva ante los errores lingüísticos.

Por el contrario, en entornos donde predomina una nacionalidad y la lengua local es el idioma vehicular, la competencia es mayor. En estos equipos, las personas que dominan mejor el idioma oficial tienen más probabilidades de ganar estatus y establecerse como líderes informales.

Escuchar en busca de ideas

Para los empleados que no dominan el idioma oficial, los autores recomiendan adoptar una actitud proactiva en las conversaciones para evitar ser excluidos e incluso animan a pedir ayuda para mejorar sus habilidades lingüísticas. Por esta razón, “los responsables de Dirección de Personas deben ser receptivos ante estas peticiones”, señala Reiche. “Es fundamental que los miembros del equipo sean pacientes con los compañeros que tienen menos fluidez y que se implementen mecanismos formales para asegurar que sus ideas sean escuchadas”.

Es fácil sentirse atraído por quienes exponen bien sus ideas, pero en los buenos equipos es esencial considerar todas las voces, porque hablar con elocuencia no siempre equivale a hablar con fundamento.

www.iese.edu/es/insight