

*Ideas para Líderes.*

*Newsletter Mensual para Niveles 1 y 2 del Grupo Santander – Diciembre de 2006.*

*Buenos Aires. Argentina.*

## Con la comunicación interna promovemos acciones

*El consultor Manuel Tessi lleva doce años asesorando empresas nacionales e internacionales sobre comunicación interna. Al frente de INSIDE Comunicación Interna Estratégica, Tessi revela en esta entrevista los detalles sobre su propuesta metodológica para entrenar líderes y afirma que la comunicación interna está en el “top five” entre las problemáticas principales de las empresas.*

### **¿Cuáles son las claves de su propuesta metodológica para entrenar líderes?**

Primero adentro, primero arriba. Esa es la base del Sistema **1a**, mi propuesta metodológica para entrenar líderes en comunicación interna. ¿Qué significa? Resumidamente, que los líderes deben ejercitar primero el diálogo con ellos mismos para detectar sus fortalezas y debilidades y luego, con un efecto cascada, bajarlo hacia sus colaboradores.

### **¿Qué hacemos cuándo hacemos comunicación interna?**

En un primer nivel, el cognoscitivo, ponemos en conocimiento, informamos. Luego, en un nivel más profundo, intentamos lograr una actitud de parte del otro, una predisposición para la acción, que es fundamentalmente emotivo-afectiva. Y, en un tercer nivel, sería bueno que además de conocimiento y compromiso o actitud, promovamos acciones. Se trata de coordinar acciones con personas que tienen intereses diferentes, individuales y que, conjuntamente, pueden tener un objetivo en común. Podemos hacer congruentes los intereses individuales, pero nunca iguales.

### **¿Cuáles son las claves de una buena comunicación interna?**

Recursos (tiempo, dinero y personas), apoyo de la dirección y, desde luego, una gestión estratégica de profesionales que sepan apoyarse en metodología específica. También asesores. Es bueno tener un apoyo externo en la medida que se pueda.

**¿Cree que hay un interés mayor en la actualidad sobre el tema?**

Sí, definitivamente. Hoy se visualiza que una de las problemáticas primordiales del top five de las empresas es la comunicación interna. Y hablo de empresas líderes. Pero una de las dificultades es gestionarla de una manera estratégica, sobre todo integral.

**Justamente, ¿cuáles son las diferencias entre comunicación interna y comunicación interna estratégica?**

La primera es toda la comunicación que se genera dentro de una organización. Hay una comunicación formal que se lanza con el objetivo de que llegue a toda la empresa y hay otra que, aún sin ese objetivo, llega igual. Esa comunicación interna informal, cuando no hay una comunicación estratégica formal manejada integralmente, se puede volver en contra. A la comunicación interna informal le encanta el rumor, el radiopasillo, porque es ahí donde puede enterarse de cosas que a través de los canales formales, no se enteraría.

**¿Cuál sería entonces el estadio ideal de la comunicación interna informal?**

Que tenga componentes que sean estratégicos o sinérgicos para todos. Es decir, que en la máquina de café o en un pasillo yo hable con un compañero de trabajo de algo que realmente sea bueno para mí, para mi compañero, para el equipo, para la organización en general y sus objetivos y ojalá también para los clientes y la sociedad.

---

Paola Cordone