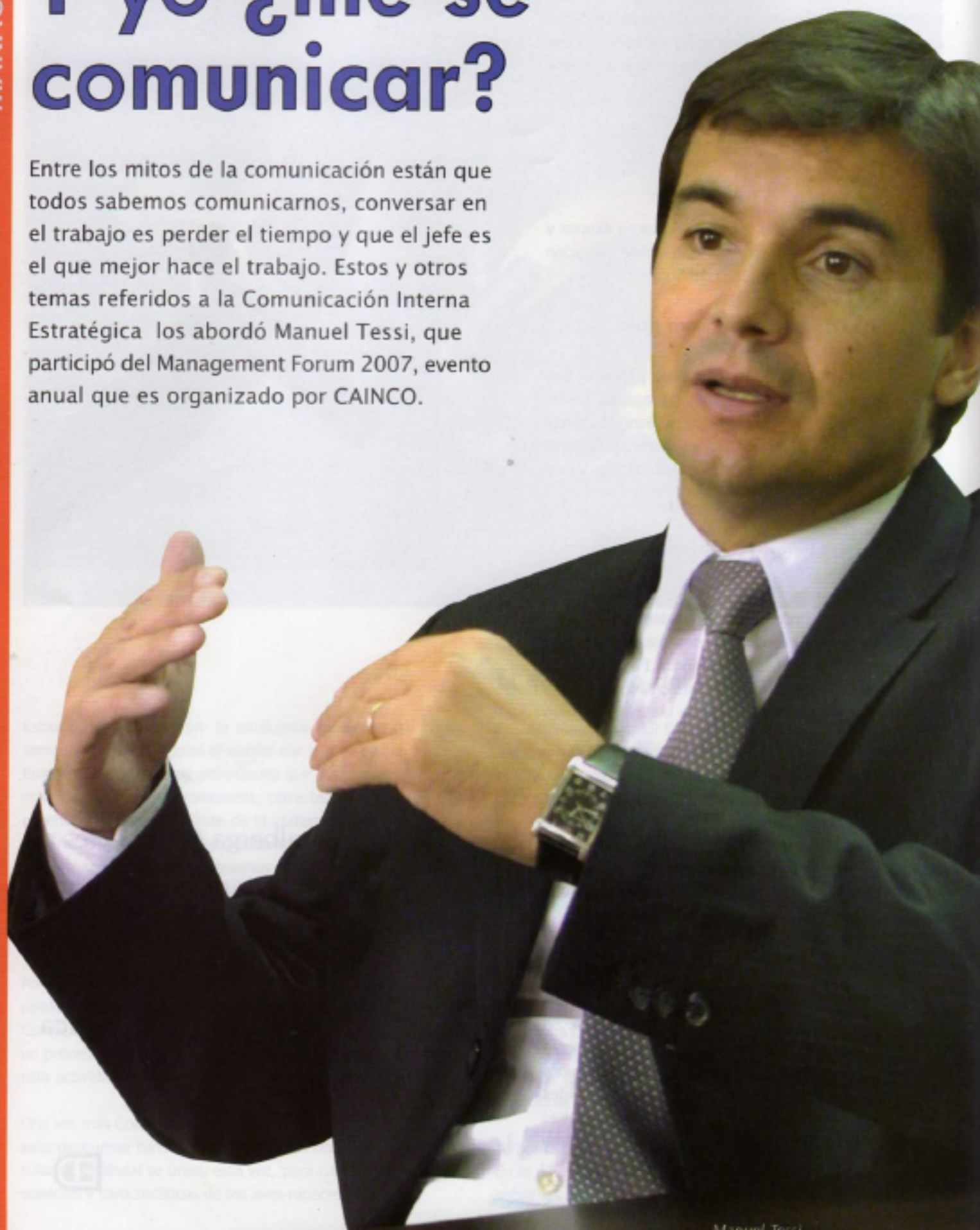


# Y yo ¿me sé comunicar?

Entre los mitos de la comunicación están que todos sabemos comunicarnos, conversar en el trabajo es perder el tiempo y que el jefe es el que mejor hace el trabajo. Estos y otros temas referidos a la Comunicación Interna Estratégica los abordó Manuel Tessi, que participó del Management Forum 2007, evento anual que es organizado por CAINCO.



Manuel Tessi



## Mito 1. Todos sabemos comunicarnos

"Con respecto al mito "todos sabemos comunicarnos" debo señalar que este tiene dos aristas. La primera es cuando yo pregunté al público que participó del Foro Management: ¿levante la mano quien cree que todos sabemos comunicarnos? solo una persona lo hizo y dije que esa persona tenía razón y las que no lo hicieron también la tenían, ya que todas las personas sabemos comunicarnos. Desde el momento en que nacemos, la primera acción comunicativa es el llanto del bebe, esto es comunicación y eso es hacerse entender.

La comunicación es mucho más que llorar o quejarse como un bebe. En el ámbito del trabajo, las formas de comunicarse son a través de la queja o el llanto. Lo que digo es que existen otros matices y cualitativamente uno puede acceder a mejor calidad de comunicación para hacerse entender primero e inclusive para entender a otros. Es llamativo porque la mayoría de las personas no levantaron la mano, pero ¿por qué no lo hicieron?, porque aseguran que no todos sabemos comunicarnos. Pero resulta que cuando dicen que no todos saben comunicarse, no se están refiriendo a ellos mismos, en general se refieren a otras personas.

Ellos aseguran que hay muchas personas que no saben comunicarse ¿por qué? le podría preguntar uno. Responden que porque no me entienden; porque acordamos una cosa y después no la hacen, o vienen y te imponen las cosas.

Esta es una realidad bastante común en Latinoamérica. Surgen problemas de comunicación interna porque los otros no saben comunicarse.

Entender a otra persona es un arte; comienza con en el propio entendimiento que uno tiene de sí mismo, es decir en algunas cosas que uno no está tan de acuerdo con uno mismo. El líder trata de entenderse, en ese proceso de autoentendimiento empieza la empatía con el entorno en el que uno sabe que no es dominable por si mismo.

La comunicación interna debe ser entenderse con otros, no convencer a otros. Escuchar al empleado es Gestión en Comunicación. El solo hecho de escuchar ayuda, porque la persona se siente comprendida. La Comunicación Interna es como un matrimonio, se conocen muy bien el empleado y la organización entonces no es muy importante venderle una imagen como lo es entenderlo.

"Entender a otra persona es un arte; comienza con en el propio entendimiento que uno tiene de sí mismo, es decir en algunas cosas que uno no está tan de acuerdo con uno mismo".





## Mito 2: Conversar en el trabajo es perder el tiempo

Esto es una semiverdad ya que puedo conversar y perder el tiempo, como puedo conversar y no perder el tiempo.

Muchos creen que si conversamos de trabajo no perdemos el tiempo pero tampoco es así, hay que tener cuidado, porque hay muchas situaciones que hacen a lo que se llama la cuenta de corriente emocional; yo me conozco con el otro en aspectos no operativos del trabajo en aspectos más humanos o más culturales que después cuando llega la presión o el desafío hay una comunión en los equipos de trabajo por conocerse.

La comunicación tiene tres niveles de conocimiento del interlocutor. Existe un nivel descriptivo en donde yo conozco tu edad, el puesto en el que trabajas, etc. Si me comunico a nivel descriptivo los niveles de entendimiento son superficiales. Hay un segundo nivel que es el predictivo donde yo conozco algunas costumbres tuyas que tiene que ver con tus valores y con tu cultura.

El tercer nivel es explicativo, es conocer los verdaderos motivos de tu conducta o de tu hacer; este nivel requiere de mayor tiempo de explicación o conversación con el otro.

## Mito 3: El jefe es el que mejor hace el trabajo

Cada vez es más obvio que no es así. Hace 100 años esto era muy necesario; los supervisores y los gerentes eran los operarios que más se destacaban. Ellos tenían que decir todo el tiempo cómo se hacía la tarea; pero resulta que la mayoría de los líderes son muy malos ejecutando las tareas. Un líder muchas veces deja de hacer para hacer hacer. Esa es la definición de comunicación interna para un líder. El jefe no es el que mejor hace la tarea pero si es el que mejor sabe comunicarla, es el que sabe hacer.



**"Resulta que la mayoría de los líderes son muy malos ejecutando las tareas".**



Participantes del Management Forum 2007