

Radio Universidad de Chile
Programa:
Conversando en Positivo

Miércoles 21 de noviembre de 2012
“La Comunicación Humana”
Invitado: Manuel Tessi

Resumen de los temas tratados en el programa:

1. La Comunicación en nuestro tiempo: “¿Los medios tecnológicos ayudan?”

Es un cuestionamiento generalizado preguntarse si los avances científicos y tecnológicos que se cristalizan en internet y en la telefonía móvil han mejorado la comunicación entre los seres humanos. Existen innumerables ejemplos donde la tecnología ha sido un gran puente para comunicar personas, familias, empresas y países.

Es innegable para muchos seres humanos que los medios de comunicación modernos son un excelente instrumento de comunicación. Sin embargo es igualmente válido el argumento que cuestiona la efectividad de la comunicación a través de canales electrónicos. Si bien los medios tecnológicos nos ayudan muchísimo a ampliar nuestros intercambios con otros seres humanos, acelerando extraordinariamente la comunicación en términos de tiempo o mejorando la comodidad de hacerlo sin tener que desplazarnos en el espacio, eso no implica que, en esencia, cada uno de nosotros nos hayamos convertido en “mejores comunicadores”.

Acaso una abuela, con su sabiduría sin universidad, nos diría que decir “te quiero” a través de una pantalla o escribirlo en un chat no es lo mismo que expresarlo de manera presencial, mirando a los ojos. Un abuelo tal vez nos diría que tener cientos de amigos en un sitio personal no es lo mismo que tener dos o tres, de esos que conocemos y nos conocen profundamente.

2. Comunicación Humana: “fácil y difícil”

Comunicarse con otras personas puede ser algo muy fácil y a la vez muy difícil. Desde que somos niños nos comunicamos con nuestro entorno, incluso sin hacer uso del lenguaje. De hecho, la primera forma de comunicación de un bebé es el llanto. Un niño recién nacido llora y con esa expresión de alguna manera nos dice: - *¡estoy vivo!* Luego, con las semanas y los meses perfecciona el llanto para hacerle saber a su mamá sus distintas necesidades. Algunas madres dan testimonio de que su hijo tiene diferentes matices de llanto para comunicar si tiene hambre, sueño, frío o alguna molestia o dolor. Llora de manera particular en cada situación.

La comunicación está presente en todo momento vital y nos acompaña por tanto tiempo, que de adultos a menudo creemos que “todos sabemos comunicarnos” y que no es necesario aprender sobre ella. Sólo cuando surgen conflictos, advertimos que los “otros” deberían aprender a comunicarse. Sin embargo eso que podemos ver con claridad en algunas personas, rara vez lo advertimos en nosotros mismos. Cuando las estadísticas demuestran que la mayoría de las personas nunca hemos estudiado -ni en la escuela, ni en la enseñanza media, ni en la universidad- una asignatura denominada “Comunicación Humana”.

3. Comunicación cercana: “*el trabajo y el matrimonio*”

A pesar de lo dicho, existen varios ámbitos en los que nos comunicamos con personas que conocemos bien y sin embargo la comunicación no fluye como nos gustaría. Dos contextos donde la comunicación es particularmente compleja son el trabajo y el matrimonio. En esos ámbitos conocemos bien a nuestros interlocutores; por un lado está el jefe, los compañeros y los colaboradores, y por el otro el cónyuge. El ámbito laboral y el hogar son dos lugares en los que pasamos la mayor parte de nuestras vidas y por eso podemos llegar a conocer muy bien a las personas con las que interactuamos. Sin embargo, en términos de comunicación humana, puede suceder que conocer muy bien a alguien sea tan problemático como no conocerlo nada. ¿Por qué se da esta contradicción? La convivencia hace que ya no solo conozcamos lo bueno de nuestro interlocutor, sino también lo malo. Todos los seres humanos tenemos defectos, y nuestro jefe o cónyuge, mal que nos pese, también los tienen. Comunicarse de manera efectiva cuando se apela a las fortalezas de otro ser humano no presenta mayores dificultades. Lo complejo es hacerlo cuando en el intercambio aparecen sus debilidades.

4. Comunicación complementaria: “*tus defectos y los míos*”

La mayoría de las personas solemos desconocer nuestros propios defectos. La propuesta socrática que desde hace 2.500 años se resume en el adagio *conócete a ti mismo* es una ley clave para alcanzar excelencia en Comunicación Humana. El autoconocimiento, tan poco presente en los programas de estudios universitarios, implica saber de uno mismo, no sólo aquello que tiene vínculo con los talentos y fortalezas, sino también con lo que se manifiesta a través de defectos y debilidades. La propuesta socrática, vista integralmente, implica conocerse en lo bueno y en lo malo que tenemos como persona. Sabemos que no hay seres humanos sin defectos, por lo que podemos deducir que un mejor ser humano no es aquel que carece de debilidades, sino que es quien las conoce. Resulta improbable lograr una comunicación profunda, empática y efectiva sin conocerse en cierta medida. Las personas observan nuestros defectos con una claridad que no tenemos con nosotros mismos. Lo mismo nos sucede a nosotros con ellos. Y así nos relacionamos con nuestro jefe, con nuestro cónyuge, con nuestros hijos y amigos.

5. Comunicación sabia: “¿sé que no sé?”

Un camino confiable para lograr una efectiva comunicación con las demás personas es conocerse en la zona de los propios defectos. ¿Pero cómo conocerla si para nosotros es, precisamente, un área oscura? Una linterna potente que permite avanzar por este camino es la mirada de nuestros seres queridos. El cuarto sin luz comienza a mostrar algunas formas cuando consultamos a las personas que más nos conocen. En este cometido el cónyuge, los amigos o el jefe suelen ser fuentes muy confiables de información. Sin embargo, tener el coraje de preguntar acerca de los propios defectos no es tan fácil. Es por eso una de las principales “flexiones” del entrenamiento en comunicación es preguntarle a otros sobre la propia área de debilidades. Este es un acto comunicativo muy-muy fácil de entender y muy-muy difícil de hacer. Sin embargo, llevarlo a cabo nos acercará a lo que los antiguos filósofos griegos llamaban sabiduría. El oráculo de Delfos declaró a Sócrates el hombre más sabio de Atenas, justamente cuando dijo el adagio “*sólo sé que no sé nada*”. Saber que no se sabe acerca de uno mismo es el primer paso para alcanzar una comunicación efectiva y realmente sabia.

Manuel Tessi

Conferencista y docente especializado en comunicación interna www.ManuelTessi.com
Autor del Sistema Metodológico “Comunicación 1A” www.Comunicacion1A.com
Autor del libro “Comunicación Interna en la práctica” www.GranicaEditor.com
Fundador y presidente de INISDE y SiC1A www.SiC1A.com