

Comunicación

A sí como el causal más frecuente de divorcio es la “incompatibilidad de caracteres”, nos quejamos a menudo de la falta de reconocimiento, o de que “no nos toman en cuenta.” Muchas veces, sin embargo, somos nosotros los que no logramos transmitir con claridad nuestras ideas, sea de manera verbal o escrita; algunas ocasiones puede llegar a ser peor porque tendemos a suponer que somos conocidos y no debemos dar explicaciones más que a los recién llegados. Como he tenido problemas de comunicación con mis colegas, creo que vale la pena aburrirlos con este asunto.

La mayoría de los problemas de comunicación y comprensión nacen en nosotros mismos. Quiero decir, se nos olvida la frecuencia con la que en cualquier intercambio verbal, a lo largo de una cadena de interlocutores, lo que se transmite tiende a cambiar mucho entre los eslabones inicial y terminal. La razón es sencilla; consiste en que nuestras habilidades para escuchar, para comprender y luego para transmitir una idea, no tienen el mismo nivel de refinación en cada persona, por lo que la comunicación se distorsiona ya que no es idéntico lo que recibimos a lo que transmitimos.

El e-mail se parece más, por desgracia, a la comunicación verbal que a la escrita. No tanto por la prisa con la que se transmite, sino por el poco cuidado que ponemos en el lenguaje. En efecto, no nos damos un lapso para leer nuestros mensajes antes de remitirlos y, a menudo, no contestamos lo que se nos pregunta o, en un afán por atenuar un rechazo cualquiera, insertamos una verborrea tal que resulta contraproducente. Sí, también por e-mail cantinfleamos. El punto central es darse el tiempo para leer el contenido de los mensajes recibidos y, con mayor atención, los que contestamos. Luego, los aspectos medulares a revisar serían:

Claridad. Las ideas y enunciados deben estar expuestos de manera completa y clara; revise si cada aspecto relevante es contestado y, por favor, no piense que si algo es obvio para usted, lo debe ser para todos los demás.

Brevidad. Al perseguir que las ideas y enunciados estén completos, recuerde que nuestros mensajes también deben ser breves. Todo mundo está ocupado y pocos tendrán la misma disponibilidad o interés en participar en comunicados muy extensos. Por favor, encuentre el mejor balance para presentar sus ideas con claridad, completas y de manera sucinta.

Oportunidad. La comunicación nos ayuda a prevenir o resolver problemas y a mejorar las relaciones laborales y humanas. Sin embargo, debe ser oportuna tanto en la presentación de una crítica o problema, como en la respuesta a cualquier pregunta. Por lo demás, a menudo surgen tensiones porque no nos gusta que nos cambien ni una coma en un escrito, menos aceptamos críticas a nuestro desempeño; seamos razonables y tomemos lo mejor de cualquier comentario aparentemente adverso.

Relevancia. No inserte comentarios, ideas o preguntas sobre las cuales no tiene genuino interés. En primer lugar, nuestros enlaces no perciben las relaciones familiares o laborales como nosotros, de modo que no incluya aspectos que no son relevantes a la *raison-d'être* del mensaje. Si lo hace, asegúrese de insertar comentarios sobre los aspectos que le interesan para motivar el gusto de réplica en sus contactos, pero no se preocupe si la extensión en la respuesta difiere. Esos puntos no resultaron relevantes en ese momento; algún día lo serán porque la percepción del entorno no-laboral cambia mucho con el tiempo. ~

* Sergio Salazar es investigador de ECOSUR Chetumal (salazar@ecosur-qroo.mx).