

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL COTIDIANA DE HOY

Una gran cantidad de los problemas surgidos en la relación humana se deben a errores en la comunicación interpersonal, sin embargo, a menudo no se concede a esta habilidad la importancia que requiere.

Decimos que la comunicación es “finalista”, lo que equivale a que posee intencionalidad, nadie comunica por que sí. Lo que intentamos es informar, convencer o persuadir a nuestro interlocutor y, no debemos ignorar, que el éxito de nuestra acción comunicativa depende seriamente de como la efectuemos.

A menudo cometemos errores en la comunicación que nos llevan a no obtener los resultados apetecidos o, lo que puede ser mucho peor, a que estos resulten opuestos a los buscados. Lo cierto es que muchos de estos errores son fácilmente evitables.

Los medios actuales de comunicación incluyen sistemas que hubieran parecido impensables hace unos años, disponemos de correo electrónico, mensajes de voz, sistemas de comunicación grupales como “Whatsapp” o de videoconferencia como “Skype”. ¿Sabemos elegir el más conveniente y utilizarlo de manera eficaz?

El mensaje escrito contiene solo el 10% de nuestra capacidad de persuasión, aunque posee también ventajas, como el tiempo disponible para prepararlo, su pequeña intrusión, nuestro interlocutor lo leerá cuando le interese o la constancia de “lo escrito”. Si lo utilizamos

para temas delicados estaremos corriendo un grave riesgo.

El teléfono nos aporta un extra de capacidad persuasiva que los expertos evalúan en un 40%, ello se debe al paralenguaje o comunicación verbal afectiva, volumen, ritmo, énfasis, etc. ¿Cuántas veces hemos sabido que se nos iba a dar una mala noticia al teléfono, tan solo escuchando las primeras palabras? Con la aparición de los teléfonos celulares encontramos a nuestro interlocutor con facilidad, pero ¿Preguntamos si es buen momento para conversar? Este es un ejemplo de un error muy común.

La videoconferencia y, mejor aún, la entrevista personal nos otorga el porcentaje restante para llegar al 100% de nuestra capacidad persuasiva. Hemos detectado como asesores, abogados o consultores utilizan a menudo sistema tipo “Skype” para evitar desplazamientos; de esta manera, pueden adecuar mucho mejor sus honorarios.

Deberíamos, por otra parte, repasar las viejas habilidades, como la escucha activa y ser capaces de adecuarlas a los diferentes contextos. Se cometen múltiples errores en este sentido, como dejar de escuchar enfrascados en lo que vamos a responder o creer que sabemos lo que nos van a decir y, en consecuencia, relajarnos y perder capacidad de escucha.

La asertividad sigue siendo un elemento básico para una buena comunicación, saber decir no sin agresividad nos reportará un sinnúmero de beneficios y, en muchas ocasiones es algo tan



“ Deberíamos repasar las viejas habilidades, como la escucha activa y ser capaces de adecuarlas a los diferentes contextos.

sencillo como utilizar la pregunta para poner al interlocutor en nuestro lugar o, simplemente dar la razón en los argumentos demostrando que entendemos la posición del otro, para después expresar los nuestros.

Otro aspecto a destacar en la comunicación actual es el referente a la globalización y la multiculturalidad. Hoy es bastante normal que nuestro compañero de despacho, algunos clientes o alguna colaboradora externa hayan nacido en otros países, a menudo de cultura muy diferente. Para movernos en este nuevo entorno deberemos aprender a respetar los esquemas y valores de los otros. El viejo enemigo de la comunicación, la arrogancia, el pensar

que siempre lo sabemos todo o que tenemos la razón, se torna hoy más peligroso, de manera que puede llegar a impedir que se establezca una comunicación fluida y eficaz.

En conclusión: Vale la pena repasar lo que aprendimos en habilidades de comunicación y pararnos a pensar cómo utilizarlas en los contextos actuales. Evitar errores cotidianos puede ser la manera de mejorar nuestra comunicación y, en consecuencia, los resultados de la misma. ■

Fernando de Manuel Dasí y Rafael Martínez-Vilanova Martínez

Autores del libro *Los 100 errores en la comunicación interpersonal* de ESIC Editorial.

