



SINERGIA
Consultoría Organizacional

PBX: (6) 321 52 85
Cel: 310 513 60 54
Calle 13 No 23-10 Torre 1 B8
Altos de Buena Vista
Pereira, Colombia

Agosto.24.11

DIGA LO QUE QUIERE DECIR, LOGRANDO LO QUE QUIERE QUE SE HAGA

En nuestra labor diaria de consultoría, encontramos de manera permanente, la solicitud por parte de los directivos y empresarios, de proponer soluciones a dificultades que ellos han identificado al interior de sus equipos, soluciones que responden a diversas áreas como liderazgo, trabajo en equipo, negociación y resolución de conflictos, incluso problemas de producción y comercialización, entre otras que afectan el normal desempeño de sus organizaciones. No obstante, hemos también encontrado de forma reiterada que los supuestos problemas encontrados al interior de las organizaciones, no son otra cosa que simples síntomas de problemas más profundos.

Tendemos a confundir los efectos con las causas y de manera errada pretendemos solucionar las cosas trabajando sobre los efectos, con lo que obtenemos paliativos temporales que al final dejan al descubierto el problema inicial ahora con mayor impacto.

En nuestra cultura algunas frases han hecho carrera y hacen ya parte de nuestro argot popular, frases como “En esta casa uno habla y parece que hablara con las paredes” o “como no prestan atención mientras uno les habla” son comunes en los hogares y ahora también se encuentran en boca de muchos empresarios y directivos que se quejan de la falta de atención de sus colaboradores a la hora de recibir instrucciones laborales.

Si bien es cierto las causas de las dificultades generadas al interior de los equipos de trabajo son de diversa índole, también es cierto que una enorme proporción de estos corresponde a una sola área de las interacciones humanas, la comunicación.

Es paradójico que una de las cualidades que hacen al ser humano tan distinto de los demás seres vivos, sea al mismo tiempo el generador de tantas e incontables dificultades, básicamente porque no sabemos comunicarnos, ya que pocas veces le prestamos atención a esta habilidad y porque nadie nos ha preparado para ello, asumiendo que es una función y por lo tanto, se da por descontada; Virginia Satir compara sabiamente a la comunicación con una sombrilla que abarca y afecta ampliamente las diferentes instancias de nuestra vida, donde claro está, se incluye el ámbito laboral.

La comunicación encierra en sí misma poder, ya que a través de ella logramos que otros nos entiendan y nos permite algo de lo que carecen otras especies, generar memoria de



SINERGIA
Consultoría Organizacional

PBX: (6) 321 52 85
Cel: 310 513 60 54
Calle 13 No 23-10 Torre 1 B8
Altos de Buena Vista
Pereira, Colombia

nuestros acontecimientos, no obstante, en otras muchas, nuestro interlocutor entiende o asume algo diferente a lo inicialmente planteado por su contraparte y aparecen los efectos como inconvenientes de liderazgo, trabajo en equipo, etc. La comunicación deriva su nombre de la expresión latina “communis” cuyo significado es común o compartido, así que comunicarse implica poner en común, hacer que mi idea esté en la mente del otro.

Para poner en común una idea debemos partir del hecho que cuando nos comunicamos transformamos nuestros pensamientos en palabras, es decir, todos tenemos una estructura profunda – nuestros pensamientos – y una estructura superficial – el lenguaje -, el gran inconveniente es que una y otra no siempre van de la mano, de allí surge la famosa expresión “No encuentro palabras para expresar lo que siento”, si nuestras palabras carecen de sentido, la comunicación perderá contexto y por lo tanto, los resultados obtenidos no serán los esperados. En medio del reto para transformar nuestros pensamientos en palabras, los seres humanos eliminamos, generalizamos y distorsionamos de múltiples formas nuestros pensamientos, por eso los abuelos decían “Dice una cosa y hace otra...” haciendo una clara alusión a que nuestras palabras no siempre reflejan nuestros pensamientos y viceversa.

La comunicación efectiva será entonces aquella que haga que lo que está presente en mi mente como un pensamiento o idea, llegue a la mente de mi interlocutor con el mínimo de distorsión y por lo tanto, garantice que los objetivos buscados se den.

Resolver problemas al interior de las organizaciones tiene un amplio componente de comunicación, solo cuando logremos que lo que decimos, sea exactamente lo que queríamos decir, y adicionalmente logre los resultados que esperábamos, podremos decir que las relaciones laborales van por buen camino. Para esto es importante que las empresas revisen que canales de comunicación formal e informal tienen establecidos y la forma en que sus miembros se comunican, partiendo de la máxima “la calidad de la comunicación, es el resultado que obtenemos”

Leonardo Gutiérrez Giraldo
Consultor Asociado
Sinergia Consultoría Organizacional
Leonardo@sinergiaconsultoria.net