

JULIO 2020

COMUNICACIÓN COTIDIANA

FERRAN RAMON-CORTÉS

Tuve el privilegio de hacer una conferencia en un pequeño pueblo de la isla de Menorca. Hablé sobre lo mío –la comunicación- y en el coloquio, un hombre mayor del pueblo me dijo: “Todo esto que cuenta me parece muy interesante, pero estuve hace unos días en su ciudad, Barcelona, y una de las cosas que me llamó más la atención fue que allí no se saludan por la calle: la gente se cruza y no se dice nada...”.

No estoy seguro de que en una gran ciudad pudiéramos andar saludándonos todos. Este probablemente sea el encantador privilegio de los pequeños pueblos, pero el comentario de aquel hombre me hizo reflexionar. Porque en las grandes ciudades no nos decimos nada por la calle, y es lógico, pero cada vez nos decimos menos en la oficina, en el ascensor o en el quiosco. Estamos renunciando a la comunicación cotidiana, con las consecuencias que ello pueda tener para nuestras relaciones y para nuestra propia vida.

Las prisas, la rutina, la atención concentrada en nuestros móviles... todo ello nos está haciendo perder la comunicación cotidiana con las personas. Entramos en la



oficina dando un “buenos días” general que no va dirigido a nadie en concreto. Recorremos largos pasillos sin decir nada a los compañeros que nos vamos cruzando. Entramos en una reunión leyendo WhatsApps. Y por el camino, perdemos la oportunidad única de sentirnos y hacer sentir a los demás que existen. La comunicación cotidiana puede parecerse intrascendente, pero tiene un gran valor: reconocernos como personas. Es una clara expresión de afecto y una gran fuente de motivación. Un “buenos días” sincero y atento, o treinta segundos para compartir una pequeña vivencia crean grandes vínculos de relación.

TRANSPARENTES A LOS OJOS DE LOS DEMÁS

En los estudios de clima laboral aparecen de forma recurrente los problemas de comunicación entre los empleados y sus jefes. Y una de las verbalizaciones que más se repite es: “parece que soy transparente para mi jefe”. Esta queja tiene relación directa con la negligencia en la comunicación cotidiana; tiene relación con entrar sin saludar, o salir sin despedirse. O con no darse cuenta de la cara de cansancio de alguien, o de su radiante expresión porque algo especial le ha ocurrido.

La primera y fundamental misión de la comunicación diaria es reconocernos mutuamente nuestra presencia, y existir para el otro como persona. El saludo, la pequeña charla, el prestar atención a la expresión del otro, hace que sienta que cuenta para nosotros, y es un elemento básico y esencial de motivación.

ESTIMULANDO NUESTRAS “NEURONAS ESPEJO”

La empatía es esencial para nuestras relaciones. La neurología sugiere que son las neuronas espejo las responsables de que seamos capaces de “ponernos en la piel del otro”, de ver el mundo a través de la perspectiva del otro.

El proceso de empatía debe empezar necesariamente por reconocer la presencia del otro. Y a este proceso contribuye de forma decisiva la comunicación cotidiana. Entrar en contacto con los demás es el prelude necesario para captar sus gestos, sus expresiones, para saber de ellos, y captar su estado emocional. La empatía empieza por no saltarse la pequeña comunicación.



Además, en la interacción humana se produce ineludiblemente un efecto de contagio emocional. La comunicación cotidiana es la plataforma ideal para “contagiar” a los demás una primera dosis de optimismo, de energía, que contribuya a mejorar su día.

“PERDER” UNOS SEGUNDOS PARA GANAR UNA RELACIÓN

Es cierto que *nunca tenemos tiempo* para algunas cosas, como no es menos cierto que sabemos encontrarlo para lo que de verdad nos interesa. Podemos pensar que no nos podemos permitir el relacionarnos constantemente y a diario con los demás, pero puede resultarnos una valiosa inversión. Porque la confianza es lenta y laboriosa de tejer, y sin embargo una relación de confianza hace muy eficiente la comunicación y ahorra muchas explicaciones y discusiones innecesarias. En este sentido, la comunicación cotidiana se ha demostrado como un instrumento infalible de construcción de confianza. Lo que a priori pueda verse como una pérdida de tiempo se recupera con creces cuando se ha creado una relación.

La comunicación diaria no es un problema de tiempo. Es un problema de hábito. Es cuestión de crear (o recuperar) el hábito. Y con él descubrir que siempre hay tiempo para este pequeño intercambio.

DEL FORMALISMO A LA VERDADERA MUESTRA DE AFECTO

Nos asegura el profesor Serrano que el afecto es el primer indicador de la calidad de la comunicación. En este sentido, debemos proveer de afecto la comunicación cotidiana. Debe convertirse en la pequeña dosis matinal de cariño que a todos nos gusta recibir, o la imprescindible dosis de energía con la que empezar el día.

Pero hay que tener muy en cuenta que hay una diferencia significativa entre la expresión educada y la muestra de afecto. Una diferencia que no encontraremos en el que nos han dicho sino en el cómo nos lo han dicho. En este sentido, sacar la comunicación cotidiana del puro formalismo, y darle un personal significado es esencial para que cumpla su cometido y transmita el afecto que ha de transmitir.



Podemos usar las palabras para esta comunicación, pero tenemos otros poderosos recursos, como la mirada o el tacto. Regalarnos una mirada de complicidad, o hacernos un regalo táctil es en muchos casos la mejor manera de comunicarnos con los demás.

PEQUEÑOS GESTOS DIARIOS QUE NO SE COMPENSAN CON UNA GRAN INTERVENCIÓN

Cuestioné recientemente a un directivo su descuido por la comunicación cotidiana. “No te preocupes”, me contestó. “Tengo grandes conversaciones con mi gente cuando lo necesitan y todos saben que mi despacho siempre está abierto”. Es cierto y me consta, y es una gran virtud que tiene. Pero ambas comunicaciones son complementarias y cada una de ellas cumple con una misión. Las grandes conversaciones son para los grandes temas. La pequeña comunicación es para darnos una pequeña dosis matinal de afecto y reconocernos como personas. Porque a veces nos ayuda tanto este pequeño gesto diario como una larga y trascendente conversación.

Sería deseable que no pasáramos por delante de nadie sin saludarlo, que nadie nos pasara desapercibido. Que no tuviéramos prisa al comprar el periódico, que buscásemos con la mirada los ojos del camarero que nos sirve el café. Que todos los que se mueven a nuestro alrededor se sintieran dignos de nuestro aprecio y nuestro afecto. Y sería deseable por ellos, pero también por nosotros. Porque como reza el aforismo, “*La mano que te da una rosa siempre conserva una parte de su fragancia*”.

Desde mi conferencia en el pequeño pueblo de Menorca me he disciplinado por vivir más en “modo pueblo”. Nos saludamos con Marta, la quiosquera, cada mañana. Y tantas veces como pase por delante de su quiosco. Nos saludamos también a diario con el Chef Alí, dueño del restaurante libanés del barrio. Y algo que empecé haciendo por disciplina, ahora lo hago por que a mi me sienta bien, porque me hace empezar mejor el día. Siento que cambio transacciones (comprar el periódico o encargar la cena) por relaciones, y la ganancia es inmensa.

