

# “EL MUNDO DE LA COMUNICACIÓN ES UN MUNDO DE PERCEPCIONES”



ENTREVISTA | LIC. VILMA VACCARINI

VILMA VACCARINI ES PARTE DEL STAFF DE DOCENTES EN LA ESCUELA DE NEGOCIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. ES TRAINER EN PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y DISEÑO CONDUCTUAL, COACH INTERNACIONAL Y PSICÓLOGA SOCIAL. EN ESTA ENTREVISTA DIALOGAMOS SOBRE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES, SUS ELEMENTOS MÁS IMPORTANTES Y SU IMPLICANCIA EN LAS CONDUCTAS DE LAS PERSONAS.

## ¿Cuáles considera usted que son los principales problemas comunes de comunicación en organizaciones públicas y privadas?

Creo que los principales problemas tienen que ver con la falta de escucha activa, las personas creemos que escuchamos pero en realidad oímos y muchas veces escuchamos lo que queremos o lo que podemos escuchar y recortamos en función de la complicidad que tengamos en ese momento. El otro tema es que nos olvidamos que cada uno de nosotros venimos con un modelo mental que tiene que ver con nuestra historia, nuestra crianza, los mandatos familiares, el contexto en el que nacemos; y vivimos de acuerdo a ese modelo mental que es la base de toda comunicación y de nuestros valores. Lo que hacemos es que ante una misma realidad, ante un mismo evento, tenemos percepciones diferentes. Todos recortamos la realidad, cuando a veces discutimos o tenemos conflictos en la comunicación es porque creemos que podemos abarcar la realidad

tal cual es y eso no es posible. El mundo de la comunicación es un mundo de percepciones, de experiencias diferentes, entonces eso hace que aparezcan el “yo te dije” o “vos me dijiste”, pero en realidad, tiene que ver con el recorte de la percepción que cada uno hace del mundo.

En una comunicación cuando uno está con otra persona tiene todos los elementos. Podés escuchar, observar, estar atento a los gestos y a las miradas. Podemos decir, que uno tiene una información más completa y puede tener un feedback en el momento que sucede. Cuando uno escribe un email tenemos otros elementos. El tema en la comunicación escrita es que no tengo el feedback y no puedo interpretar de inmediato lo de la otra persona.

Yo siempre recomiendo que cuando manden un email está bueno copiar el texto que recibí. La comunicación tiene que ser breve, precisa y clara, siempre pero en forma escrita muchísimo más.

**“Cada uno de nosotros venimos con un modelo mental que tiene que ver con nuestra historia, nuestra crianza, los mandatos familiares, el contexto en el que nacemos; y vivimos de acuerdo a ese modelo mental que es la base de toda comunicación y de nuestros valores”.**

Entendiendo que en la comunicación interviene el lenguaje verbal y no verbal, si medimos el porcentaje de impacto, podemos afirmar que el 7 % del mensaje llega a través del discurso, es decir del contenido y palabras, el 38 % llega a través de la entonación y los matices y el 54 % restante lo estoy mostrando con mis gestos, con mi cuerpo. El impacto mayor es el lenguaje corporal.

#### **¿Cree usted que las organizaciones públicas y privadas deberían contar con áreas específicas o departamentos de Comunicación?**

Sí creo que es necesario. La mayoría de las organizaciones públicas y privadas carecen de una muy buena comunicación. A mí me sigue impactando cada día que una de las competencias que menos desarrollada está es la competencia de la escucha activa, es la competencia que tiene que ver con la empatía, con el ponerse en el lugar del otro.

También las competencias que tienen que ver con la observación. Uno cree que observa al otro tal cual es y siempre volvemos a lo mismo estamos recortando. La empatía es una palabra que se usa mucho pero luego en la práctica concreta, no se actúa al respecto. Hay una palabra que a mí me parece maravillosa que es acompasamiento. Es el paso previo a la empatía e implica poder reflejar o hacerle de espejo a la otra persona. Eso es algo que muchas veces no hacemos y eso facilita cualquier situación estando o no de acuerdo con la otra persona.

#### **¿Cómo sabemos qué canal de comunicación elegir en cada ocasión o situación?**

Si la persona está muy involucrada con sus emociones no es un buen momento para comunicar o decir algo.

Uno tiene que tomarse un tiempo y luego comunicar. Hay algunas situaciones complejas que merecen un cara a cara. Hay algunas situaciones informativas que se pueden hacer vía email y otras situaciones telefónicas, pero depende de la situación y de las relaciones que uno tenga con esa persona.

Hay que tener en cuenta siempre que si es algo complejo o delicado a veces vía email o teléfono puede prestarse a una interpretación errónea. Si yo estoy cara a cara en el mismo momento puedo preguntar, re chequear si la persona comprendió lo que estoy diciendo.

#### **¿Qué lugar ocupa la percepción en el proceso comunicativo?**

La percepción es fundamental. Las personas sentimos el mundo a través de los sentidos. El tema es que vivimos en un mundo de experiencias y de percepciones. Por eso, cuando hablamos de calidad de atención al cliente pensamos que ese concepto ya no tiene que ver con el hoy. En realidad uno con lo que trabaja y gestiona es con la calidad, con la percepción que la persona tiene de la atención que se le brindó en un determinado momento y lugar. Y la percepción de las personas es totalmente diferente. Por cómo se levanta ese día, por la historia que trae sobre un determinado tema, por lo que implica un gesto o una respuesta de la otra persona. Pero vivimos en un mundo de percepciones, partimos de un concepto y ese concepto entiende que el mapa no es el territorio. Los mapas se crearon para ver un territorio de alguna manera. Y las personas nos hacemos mapas de las experiencias, de las realidades y de los eventos.

#### **¿Cuál el valor que se le da a la palabra en las organizaciones actuales?**

La palabra ocupa un lugar importante en cuanto esté acompañada por ese lenguaje inconsciente (no verbal) y por las acciones que acompañan lo que estoy diciendo. En las organizaciones está impactando en la generación Y, quienes valoran mucho este tema. La palabra tiene valor cuando está acompañada por actos, sino son meramente palabras.

En algunas organizaciones tenés una hermosa declaración de la misión, visión, los valores, pero hay que acompañarlo con conductas, comportamientos que cualquiera puede ver, entonces la palabra tiene valor.

**Hoy los grandes expertos sobre temas comunicacionales destacan que los líderes necesitan desarrollar la comunicación como una competencia fundamental en el ejercicio de su rol. ¿El éxito de su liderazgo depende de su capacidad para comunicarse efectivamente?**

Un buen líder es un muy buen comunicador, tiene que saber manejar todos los estilos de comunicación de sus interlocutores, de su equipo técnico y de trabajo. Tiene que poder chequear si aquello que está diciendo es recibido por la otra persona. Todos sabemos que en la comunicación hay un mensaje, un emisor, un receptor y los diferentes canales por supuesto. A veces como líder uno baja información y como cree que es claro para uno, da por sentado que toda la gente comprendió. Pero un líder tiene que tener el manejo suficiente como para entender que tiene interlocutores heterogéneos y para ello tiene que tener mucha flexibilidad.

**¿Qué nos puede comentar sobre la programación neurolingüística?**

La programación neurolingüística es un modelo para poder comunicarse muy bien con uno mismo y con los otros. Parte de que todas las personas percibimos en mundo a través de los sentidos. Cuando uno mira o percibe se dispara un pensamiento que es organizado

por el lenguaje. El modo en que organizo el lenguaje me va a programar para que haga aquello que quiero hacer o no. Yo siempre el ejemplo que doy es muy burdo pero funciona. Cuando vos le decís a alguien que no piense en un elefante blanco, lo hace...

A veces como líderes programamos a la gente para que sienta lo que no queremos que le pase. Un ejemplo común es cuando voy a dar un feedback constructivo, una persona que está con bajo desempeño y necesito trabajar y darle un feedback para que pueda mejorar su desempeño. He escuchado esto: “no te pongas mal con lo que te voy a decir”, entonces ya si le digo “que no te pongas mal” o “no quiero que te pongas mal”, ya estoy disparando esto en la persona. Esto ocurre mucho más a menudo de lo que uno cree.

**¿Qué significa para usted formar parte de la Escuela de Negocios de la FCE de la UNLP?**

Para mí es un espacio de mucho crecimiento, siempre digo que los profesores aprendemos más de los que participan porque siempre los que vienen son muchos y el público es muy diverso. Para mí es un lugar de mucho aprendizaje y además es un espacio donde yo me siento como en casa, muy cómoda. ■

**Estos 70 años son tan nuestros como tuyos.**

**Por eso GRACIAS, por crecer junto a nosotros y por dejar en nuestras manos la protección de aquello que más te importa.**



**CASA CENTRAL:** Avenida 7 N° 755 - B1900DHB - LA PLATA  
 Telefax: (0221) 513-3200 / 0810-999-3200 (exclusivo CABA, La Plata y GBA)  
 info@segurosriবাদavia.com - www.segurosriবাদavia.com

[f/segurosriবাদavia](https://www.facebook.com/segurosriবাদavia)

