

# La importancia de una buena comunicación para lograr una Integración Generacional exitosa

Ing. Agr. Mag. Julio Perrachon Ariztia  
Plan Agropecuario

Durante buena parte de nuestra vida estamos estableciendo relaciones sociales con nuestros semejantes. La comunicación es una de las armas más potentes para lograr ese objetivo, la clave es utilizarla de forma positiva y constructiva.

Cuando esa interacción la llevamos al ámbito de nuestra propia familia, la herramienta comunicacional alcanza mayor significado y complejidad por el número de actores intervinientes, los vínculos existentes y la carga genética.

Una comunicación efectiva en el seno familiar es la base de una integración generacional exitosa, lo que redundará en una familia feliz.

Este artículo pretende colaborar con todas las familias que tienen o sienten necesidad de mejorar el relacionamiento entre los integrantes de la familia. A todos ellos los invito a que nos acompañen en este camino.

## Introducción

El término comunicación es sumamente amplio. Los ejemplos en ese sentido abundan. Tal es así que esa comunicación puede considerarse un verdadero “talón de Aquiles” de diversas situaciones planteadas en el terreno laboral, empresarial y por supuesto en la interna de la familia. Esa trascendencia obliga a buscar estrategias para lograr una buena comunicación en cada uno de los lugares donde diariamente nos movemos, empezando por nuestra familia.

Existe buena comunicación familiar, cuando todos los integrantes del núcleo, trabajen o no dentro del emprendimiento, logran entender claramente lo que quieren transmitir sus pares en el menor tiempo posible y energía necesaria para la concreción del objetivo que se propone.

Por ejemplo, cuando se propone un proyecto, si existe una comunicación efectiva, todos los integrantes del núcleo familiar quedarán informados del motivo, cuándo y cómo se llevará a cabo y la forma de realizarlo. Todo ello a través de una automatización comunicativa que no se logra de un día para otro, pero que una vez adquirida permitirá la permanencia de la familia por varias generaciones, al frente del emprendimiento.

## ¿Cómo lograr una buena comunicación?

A nuestro criterio existen algunas habilidades, acciones y estrategias necesarias para lograr un resultado satisfactorio en materia de comunicación intrafamiliar.

Si pretendemos iniciar un proceso de cambio con quienes nos rodean, debemos comenzar por nosotros como individuos y no pretender cambiar de improviso la actitud del otro dentro del grupo familiar. Como se dice popularmente, “el cambio empieza por casa” y si logramos cambiar posturas propias que consideramos inadecuadas, quienes están a nuestro alrededor comenzarán el proceso de cambio.

## El oído

Es fundamental, a través de un lenguaje adecuado y respetuoso, hacer que nadie, a nuestro alrededor, se sienta humillado por nuestras palabras. Es fundamental tratar al semejante de la misma manera que nos gustaría que nos trataran a nosotros. Enfocarnos en el problema a resolver y no en la persona que tenemos en frente, parece ser la clave.

Cuando la persona que tenemos frente a nosotros expresa su opinión, tratemos de entenderla, no juzgándola con ligereza. Debemos ejercitar lo que se llama “escucha activa”, atendiendo no sólo con los oídos, sino con la mente, la piel y el corazón.

# Tu negocio habla de vos. Tu banco también.

Encontrá las mejores soluciones para el presente  
y el futuro de tu establecimiento ganadero.

Hacé crecer tu empresa con los préstamos para capital de giro  
e inversiones, leasing y convenios con empresas proveedoras  
que te brinda Scotia.

**Fideicomiso ganadero Scotia.**

Sponsor Oficial de



**ANGUS  
URUGUAY**

SOCIEDAD DE CRIADORES  
ABERDEEN ANGUS  
DEL URUGUAY.



**Scotiabank®**

### La boca

Es elemental realizar un cuestionamiento eficaz, teniendo la habilidad de realizar las preguntas justas y en el momento indicado, con respeto. Por ejemplo ¿Por qué te parece que sucedió esto?, ¿Qué aprendiste de esta experiencia?, ¿Cómo piensas que podemos hacer mejor esta actividad? Las preguntas abiertas bien realizadas, permite un diálogo más extenso y entender más en profundidad a la otra persona. De lo contrario, si realizamos preguntas cerradas, solo tendremos una respuesta por Sí/No o Bien/Mal, esto es más un cuestionario y no un diálogo. Por lo tanto, tener todos los sentidos con la máxima apertura, a excepción de la boca, la que deberemos utilizar de forma efectiva (mínimo posible con el mayor impacto).

Un lenguaje adecuado, que refleje respeto hacia el otro, hablando lo justo, lo necesario y lo positivo, valorando en primer lugar las cosas que se hacen bien para luego hablar de las cosas a mejorar, son aspectos fundamentales en todo intercambio de opinión. Por ejemplo, es mejor recibido por la otra persona cuando expresamos *“no estoy de acuerdo como solucionaste ese problema...”* que decir *“tu trabajo está mal hecho...”*. Hay que ser muy cuidadoso y respetuoso con la otra persona, apuntando a la solución y al resultado, no a la persona.

También reviste importancia el tono de voz. Muchos trabajos demuestran que el tono de voz comunica más que la misma palabra. Si tenemos que elevarlo probablemente hay algo que no estamos haciendo muy bien. En algunas oportunidades escuchamos, *“...es que yo soy así...”*; *“yo hablo fuerte...”*. Estos argumentos no ayudan a cambiar y consideremos que quizás los otros no lo estén entendiendo de la mejor forma.

### El cuerpo

Se debe prestar atención también al lenguaje corporal nuestro y el de la otra persona. En un proceso de comunicación, los gestos, la mirada, posición de las manos, pies, cómo estamos sentados, pueden estar jugando en la comunicación un rol aún más importante que las propias palabras. Por ejemplo, asentir con la cabeza, cuando estamos de acuerdo o poner la mano en el mentón cuando dudamos o estamos pensando. Muchos trabajos, han demostrado que el cuerpo, determina el 70% de cómo nos comunicamos. Cómo se dice comúnmente *“el cuerpo habla”*.

Para mejorar la comunicación, brindemos el debido *“espacio”* a la otra persona, el tiempo necesario para pensar antes de responder. A muchos de nosotros nos incomoda el silencio, y cuando la otra persona no responde inmediatamente entonces lo invadimos con otra pregunta. Es necesario tomarse el tiempo, para que se pueda pensar y ordenar las ideas, cómo dijo un compositor francés *“la música es el espacio de silencio entre dos notas”*.

### Empatía

Enfocar nuestra mirada de lo que deseamos resolver, lo más real posible, no desde cómo somos o estamos condicionado a ser. Esto permite ser más justo con los que nos rodean, más objetivos, tomar decisiones más eficientes y mejorar las relaciones con las personas. Un buen ejercicio es ponerse en el lugar de espectador de la situación, con una mirada *“desde arriba”*, tomar distancia para entender mejor la realidad de lo que está sucediendo.

Los afectos personales pueden afectar el entendimiento. En ocasiones, las personas piensan y actúan con la cabeza y otras con el corazón. Esto implica que muchas veces no actúan de forma racional, por lo que es importante explorar al otro, ver si está pasando por algún momento difícil desde el punto de vista afectivo, laboral o personal. Esto nos permitirá saber que le sucede a su interna y poder entablar una mejor conversación con él.

### Los roles

Es importante también definir claramente los roles que está desempeñando cada uno de los integrantes, tanto en la familia como en la empresa. Es común en las empresas familiares se confundan estos roles. Muchas veces vemos que los padres tratan a los hijos de igual manera en el ámbito familiar como en el trabajo. Siguen tratándolos como niños, sin percibir que han crecido y tienen otros intereses e inquietudes; esto además provoca problemas de legitimidad en las empresas y la comunidad. También pasa al revés, donde los hijos quieren seguir siendo hijos, y no patrones o empleados, y esta confusión de roles ocurre muy normalmente en este tipo de empresas. Frente a esto, es recomendable que los integrantes de la familia se reúnan para dejar claro sus roles y como le gusta ser tratados en los diferentes ámbitos. Es clave identificar donde comienza y termina cada función, cómo se desarrollan en los diferentes ámbitos, en calidad de qué estamos hablando, por ejemplo, es de hermano a hermano o de empresario a empresario. Si estas relaciones no se dejan bien claras probablemente muchos temas queden sin hablar o no se hagan de la forma efectiva.

### Los tiempos

Otro aspecto no menos importante, cuando el tema lo amerita, es necesario buscar el momento justo y lugar adecuado para hablar. Esperar el momento ideal para conversar con la otra persona, implica no solo comentar o expresar algo cuando uno tiene la necesidad, sino también, buscar que el otro tenga un tiempo y esté dispuesto a atender. Por ejemplo, no es recomendable hacer planteos en momentos de estrés, cuando se está en plena cosecha, o se transcurre por algún problema puntual de la empresa, menos aprovechar las fiestas familiares para tratar temas complejos.

### El acuerdo

Por último, es importante dejar en forma escrita y consensuada entre todos los participantes a la reunión, las decisiones que llegaron a un acuerdo, esto facilita malos entendidos y posibles conflictos.

### Comentarios finales

Para lograr una buena comunicación dentro de la empresa familiar, no existen recetas mágicas, depende de nosotros mismos y de la actitud que tomemos ante cada situación. Pero si nos enfocamos en estas acciones, podremos llevar adelante conversaciones complejas, lo que determinará un proceso satisfactorio para todos los miembros de la familia, redundando en una integración generacional exitosa. ●

Agradecemos el apoyo de Jose Luis Álvarez y el Dr. Germán Álvarez