

En el ámbito empresarial, la palabra "comunicación" es tan amplia que requiere ser adjetivada para que la interpretemos adecuadamente. Si decimos "comunicación externa", nos movemos en el terreno del marketing, concretamente en la promoción hacia fuera de la imagen de la empresa. Si, en cambio, hablamos de "comunicación interna", estamos en el ámbito de los RR.HH. y nos referimos al conjunto de herramientas y acciones relacionadas con el flujo interactivo de información que se produce en una organización. En el caso de la comunicación interpersonal (también llamada *one-to-one* o, en su versión castiza, *juan-to-juan...*), lógicamente nos circunscribimos a la comunicación entre dos personas.

Sintetizándolo, la comunicación externa es la que va de la empresa hacia el mundo; la interna, de la empresa hacia ella misma; y la interpersonal, de una persona hacia otra. Por tanto, a medida que vamos del exterior hacia el interior, el número de receptores va disminuyendo.

En ese "viaje" de fuera hacia adentro, me gustaría fijarme en el estadio más íntimo de la comunicación. Me refiero a aquella comunicación que restringe el conjunto de receptores a su mínima expresión: a uno mismo. Es una comunicación mucho más limitada en su alcance, pero quizá es la más profunda.

Transmitir mensajes hacia otros, o sea hacia el exterior, es muy importante, pero... ¿qué hay de la comunicación con uno mismo?

Se habla y se escribe mucho sobre los otros niveles de comunicación, sin

La comunicación interior

Texto: Enrique de Mora, autor de los libros "ZigZag" y "Funny-Pop" y miembro del Top Ten Business Consulting Spain
Foto: LatinStock

embargo, creo que descuidamos una comunicación tan básica como la que se debe practicar con uno mismo, a la que llamaremos "comunicación interior". Es sin duda la más básica: es necesario entenderse primero con uno mismo para aspirar a entenderse con los demás.

La primera pregunta que se me ocurre es si nos atrevemos a escucharnos lo suficiente. La puedo formular de otro modo, ¿tenemos tendencia a encender la tele en cuanto llegamos a casa?, ¿dormimos con la radio puesta? Si la respuesta a las dos últimas preguntas es afirmativa, probablemente significa que la respuesta a la primera cuestión es negativa...

Solemos estar demasiado pendientes de los estímulos externos. A menudo, lo hacemos de un modo casi inconsciente pero tenemos una inusitada tendencia a llenar nuestras vidas de cosas insustanciales y de ruidos. Cuando instintivamente buscamos focalizar la atención en estímulos externos, lo que estamos haciendo es olvidarnos de nosotros mismos o, dicho de otro modo, ahuyentando la introspección. Es como si quisiéramos evitar estar solos con nosotros mismos. Esta actitud vital más o menos inconsciente es una forma clara de huir de la reflexión y de la búsqueda interior, que es a lo que he bautizado como "comunicación interior".

Deberíamos hacer exactamente lo contrario. Casi diría que deberíamos esforzarnos en llegar a escuchar el silencio con una cierta periodicidad. Hagan la prueba. Deléitense con la ausencia de ruido. Regodéense con el silencio. Merece la pena. Hacerlo ayuda

a relajarse y también a encontrarse con uno mismo. Es la forma ideal de reflexionar sobre nosotros y nuestras circunstancias. El silencio, nos obliga, queramos o no, a concentrarnos en los estímulos internos, en los que vienen de nuestro propio cuerpo y de nuestra mente. Claro, al prestarnos atención a nosotros mismos, no siempre percibimos sensaciones agradables... El silencio habla: surgen temores, nuestra conciencia nos dice cosas, etc. Pero, ¿no es necesario precisamente conocer e identificar nuestros miedos para poder combatirlos?...

Mucha gente teme al silencio, probablemente porque lo asocian con lo desconocido, y quizá por eso, rellena su tiempo con tareas y actividades insustanciales. No pretendo generalizar, pero no parece muy descabellado pensar que aquellas personas que más temen al silencio, en realidad huyen de la reflexión: tienen miedo de escucharse y enfrentarse a sí mismos, de enfrentarse a sus propios vacíos.

Soy un ferviente defensor de las propiedades balsámicas del silencio, así como de sus cualidades estimulantes y creativas. Y eso no es incompatible con que a uno le guste el rock. La cuestión es buscar el momento para cada cosa. La introspección y la reflexión exigen silencio. La tranquilidad ambiental es una condición propicia para el descanso y relajación, pero también una fuente de inspiración. Por eso, periódicamente, debemos procurar nutrirnos del silencio, como hacen los artistas o los religiosos. Debemos estimular la meditación, el auto-conocimiento y la inspiración. El silencio es el marco ideal para la comunicación interior.

La comunicación interior, que también podríamos denominar intrapersonal, equivale a hacer un alto en el camino y reflexionar, de ahí la importancia de convertirla en un hábito. Y para que esta comunicación con uno mismo sea de calidad debe ser clara, creíble, concisa, oportuna, consistente y constructiva. Es decir, debe cumplir exactamente las mismas características que los otros tipos de comunicación mencionados (interpersonal, interna y externa).

Y, por supuesto, la comunicación interior también debe guiarse por criterios prácticos. No se trata solo de conocerse por conocerse o de pensar por pensar. Esas conversaciones con uno mismo tienen un objetivo. Una vez hemos identificado aquellas cosas que no nos convencen, debemos comprometernos con nosotros mismos para mejorar. Por tanto, tras la comunicación interior, viene el compromiso y la acción.

Concluyendo, reivindico la importancia de la comunicación interior como el primer paso para afrontar y reconocer nuestras propias circunstancias. La comunicación interior es una sencilla pero potentísima herramienta de desarrollo individual. Además, una comunicación adecuada con uno mismo redundará en favor de todas las demás comunicaciones (interpersonal, interna, etc) en las que participemos. Por tanto, la comunicación interior no solo tiene beneficios individuales, sino colectivos. Y no digamos si las empresas u organizaciones aportan su granito de arena, creando y fomentando un clima propicio a la reflexión y auto-conocimiento de sus integrantes... •

