## Una comunicación eficaz es una exigencia de primer orden para mantener la excelencia en una persona o empresa. Una adecuada comunicación favorece un buen entendimiento, lo cual es un factor de motivación y una inagotable fuente de energía.

**La comunicación**  
La comunicación es la más básica y vital necesidad de los seres humanos, después de la supervivencia. Se sabe que la comunicación es conditio sine qua non de la existencia humana. Por ejemplo, el padre Salimbene de Parma, cronista de Federico II, nos informa de un experimento, llevado a cabo por orden personal del emperador. Se trataba de hallar una respuesta a la pregunta de cuál sería el idioma original y natural de los hombres. Con esta finalidad, ordenó que se pusiera un cierto número de recién nacidos bajo los cuidados de nodrizas a las que se dió la orden estricta de atender con esmero a los niños, de modo que nada les faltara, pero cuidando mucho de no dirigirles nunca la palabra ni hablar con otros en su presencia. Mediante la creación de este vacío lingüístico esperaba Federico poder comprobar si los niños comenzaban a hablar espontáneamente griego, latín o hebreo. Lamentablemente, el experimento no llevó a ninguna conclusión. En palabras de Salimbene, "fue un esfuerzo inútil, porque todos los niños murieron".  
**Las personas nos comunicamos mediante palabras, tonos de voz, y con el cuerpo**: posturas, gestos, expresiones, en un contexto determinado. Además cuando conversamos creemos que hablamos de lo mismo que los otros.  
Creemos que actuamos sobre la misma realidad del otro y que el otro posee las mismas referencias que nosotros. Cada uno tiene una visión única del mundo que nos rodea. Esto provoca, con frecuencia, malos entendidos, errores de interpretación, conversaciones confrontativas, con la consecuente pérdida de energía, tiempo, dinero y oportunidades.  
La comunicación es la más básica y vital necesidad de los seres humanos, después de la supervivencia.  
**Es asombrosa la cantidad de energía que se pierde diariamente en el mundo debido a errores de comunicación. Informes mal escritos, explicaciones mal formuladas, mensajes mal transmitidos. Y como consecuencia de todo, esto pérdidas económicas, trabajos rechazados, productos inutilizados, esfuerzos desperdiciados, conflictos profesionales, laborales y personales, procesos judiciales y hasta guerra entre naciones.  
La comunicación en la empresa**  
A menudo se piensa que la comunicación es algo natural y espontáneo, de lo cual no hace falta ocuparse especialmente. Por lo tanto, es habitual que en las empresas no se cuente con elementos operativos concretos para resolver problemas vinculados a la comunicación, ni se observe claramente que la comunicación dentro de la empresa es una herramienta de gestión.

Los temas de la comunicación son intangibles, están en todas partes y nos involucran a todos. Sin embargo a pesar de las dificultades que presenta su estudio, es indispensable situarlos en primer plano para mejorar la eficiencia y eficacia globales de las empresas.  
Desarrollar contextos favorables para un mejor entendimiento repercutirá sobre las personas integrantes de la empresa, mejorará la motivación y el compromiso, generará altos rendimientos positivos, además de hacerla más eficaz y humana.   
Es asombrosa la cantidad de energía que se pierde diariamente en el mundo debido a errores de comunicación  
En las empresas no se observa claramente que la comunicación es una herramienta de gestión  
Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso comunicacional. A través del mismo se emite y se obtiene información, se transmiten modelos de conducta, se enseñan metodologías de pensamiento. Al mismo tiempo una buena comunicación permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa y sus clientes. En definitiva, a través de una comunicación eficaz se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión, y los objetivos de una organización.  
Si estamos de acuerdo en esto, podemos pensar sobre la importancia de que cada miembro de la empresa se asegure:  
a) Que uno dice claramente lo que quiere decir.  
b) Que comprende de la forma más clara posible lo que quieren decir los demás.  
c) Permitir a los demás comprender lo que quieren decir. (Que estemos de acuerdo sobre qué estamos hablando)  
Una comunicación es exitosa cuando hay claridad del mensaje propio y comprensión correcta del mensaje de los otros.  
  
Si en una empresa se tienen en cuenta los aspectos comunicacionales de las relaciones humanas se pueden evitar "cortocircuitos", fuente de desaliento y desmotivación para la tarea y transformar aún los ruidos improductivos de la comunicación informal en un sonido enriquecedor.  
En este camino es interesante repasar cuales son los canales habituales de la comunicación en una organización, qué permiten y cuales son sus trampas.  
**Niveles de comunicación**  
En una empresa coexisten diferentes niveles de comunicación: la comunicación vertical, entre diferentes niveles de jerarquías y, la comunicación horizontal, en el mismo nivel, entre pares.  
Y estos niveles se desarrollan a su vez siguiendo canales formales (los organigramas) a través de encuentros, reuniones, y entrevistas, e informales, a través de encuentros casuales, o no siguiendo las vías jerárquicas formales.  
Cuando se desarrolla una adecuada política comunicacional, se propicia la integración de los distintos niveles de la organización a través de construir un código común, y se optimiza la participación del personal a través de una genuina motivación, en todos sus niveles.  
  
**Comunicación descendente**  
Permite mantener informados a los miembros de una organización de todos aquellos aspectos necesarios para un buen desenvolvimiento.

Proporciona a las personas información sobre lo que deben hacer, el cómo y qué se espera de ellas.  
Las trampas posibles en este nivel son los estilos autoritarios de dirección, y la creencia de que una clara comunicación pueda ser tomada como un signo de debilidad.  
Ciertas dificultades también se producen en empresas de organización muy compleja, o con diferentes sedes, algunas muy alejadas de otras.  
**Comunicación ascendente**  
Para un directivo puede ser la más importante, ya que le permite conocer que funciona y que no. Permite mantener contacto directo con sus colaboradores, conocer las opiniones y necesidades de la gente que trabaja en su empresa, herramienta muy necesaria para la toma de decisiones.  
Permite conocer el estado de ánimo y motivación de cada colaborador, percibir la magnitud de los problemas. Promueve la participación y el aporte de ideas. Genera un acercamiento hacia los directivos, lo que crea condiciones para que las decisiones sean mejor comprendidas por las personas de la base.  
Se puede chequear de que forma llegó la información emitida descendentemente.  
La principal trampa en este nivel es no escuchar, la mayoría de las veces por falta de hábito, otra cuando en algún punto de la escala se corta la comunicación hacia arriba por una creencia compartida: cuando un subordinado transmite problemas hacia arriba es porque no está cumpliendo adecuadamente su función; lo único que se genera de esta forma es el desconocimiento de lo que sucede.  
  
Otra dificultad muy importante en este punto es la falta de claridad en las relaciones, cuando los organigramas no están claramente definidos y la gente no sabe de quién dependen y a quién debe dirigirse.  
  
**Comunicación horizontal**  
Es interesante que se fomente este tipo de comunicación, ya que un buen entendimiento en este nivel permite el funcionamiento de eficaces equipos de trabajo. Un estilo de dirección participativo es un factor de estímulo para la comunicación en este nivel, lo cual favorece la coordinación de diferentes actividades y el conocimiento de las actividades que se desarrollan.  
  
Genera espíritu de cuerpo y clima de trabajo en común. Facilita la disolución de rumores y malos entendidos. Permite la creación de confianza y compañerismo.  
Algunas trampas en la comunicación surgen en este nivel cuando existe la creencia de que uno mismo o "mi sección" es más importante que las otros. También por el uso de lenguajes o "jergas" específicos que pueden dejar a algunos fuera del entendimiento.  
   
**Síntesis**  
Etimológicamente comunicación proviene del latín y quiere decir compartir con.  
Aún en un mundo informatizado, sea por E-mail, internet, fax, teléfono, alrededor de un escritorio, frente a una mesa de reuniones, en un pasillo, la comunica-ción (el compartir con ) entre las personas es el corazón de cualquier empresa u organización. Una comunicación eficaz es una exigencia de primer orden para mantener la excelencia en una persona o empresa. Una adecuada comunicación favorece un buen entendimiento, lo cual es un factor de motivación y una inagotable fuente de energía.