

El director general del Montserrat Montero le pregunta al autor del libro 'Virus'

## “¿Cómo pueden evitar las organizaciones los rumores y la intoxicación?”

ROBERTO GIMÉNEZ

**Q**ué tenemos que hacer para que nuestra organización esté libre de los bulos y las intoxicaciones? ¿Qué plan de comunicación hay que tener para impedirlo? Esta fue la pregunta que **Juan María Monsalve**, director general de la Fundació Privada Vallès Oriental formuló a **Ferran Ramón Cortés**, el comunicador de lujo con que la Fundació llevó a cabo una conferencia en el marco de la celebración de su 15 aniversario. La pregunta se formuló en la Sala de Actos de la Rectoría llena de familias de la Fundació. Todos sabían perfectamente a qué se refería. A decir verdad el sentido de la pregunta era mucho más claro que su propia formulación.

Ferran Ramón Cortés, escritor, director general de TIEMPO BBDO y autor de un libro de éxito, 'Virus', un relato sobre el peligro de los rumores



Xavier Solanas

Juan María Monsalve y Ferran Ramón Cortés durante su conferencia en la rectoría.

en las organizaciones, le contestó con claridad pero de forma genérica, no era cuestión de citar los problemas que separan al director con los representantes del AMPA del Montserrat Montero: En ocasiones, le dijo, las quejas no son más que una llamada de socorro.

Un rumor, una intoxicación,

que se inocular en cualquier organización se morirá por sí solo si la organización está sana, es transparente, y prenderá si no lo es. La vida personal y la profesional no se pueden separar, porque la vida es una sola. Una empresa tiene que conocer la cuestión personal si no quiere equivocarse a la hora de tomar decisiones.

## La sensibilidad especial de los disminuidos psíquicos

**L**a siguiente reflexión no la hizo el conferenciante, que también, sino **Mercè Riera**, del Xíprer, una de las madres que pidió la palabra durante la charla-coloquio. La mujer explicó que los padres con hijos discapacitados desarrollan una comunicación especial, potente y mágica. Una experiencia interior de amor muy profunda, dijo. El conferenciante le contestó que no podía haber expresado esa realidad de forma mejor.

Escuchando a Riera me acordé de la res-

puesta que un sacerdote, hoy en los altares, le dio a una mujer que le había dicho que tenía un niño deficiente:

-Enhorabuena.

La mujer quedó sin saber que decir, y el auditorio mudo, pero el sacerdote continuó: *Sí, mujer, enhorabuena, porque Dios envía a estos seres a las familias que quiere bien, porque sabe que van a aplicar de forma especial y extraordinaria la llamada del Amor.*

Otra manera de decir lo mismo.

## HABLAR NO ES SIEMPRE COMUNICAR

Al margen de esta pregunta y respuesta, la última de una conferencia de más de una hora, Ferrán Ramón fue desgranando interesantes ideas que merece la pena dejar transcritas. Citaré a través de puntos algunas de ellas, sin perder de vista el tema de la conferencia: **Hablar no siempre es comunicar.**

- No seamos como esos políticos que sólo buscan el halago, todos necesitamos tener delante un espejo, esa persona que nos señale nuestras debilidades y flaquezas.

- Normalmente somos más críticos con las personas que más queremos, las que tenemos más cerca. Y aconsejó que practiquemos lo que definió como 'cuenta emocional': por cada reintegro, hagamos cinco ingresos. Es decir, menos reproches y más comprensión.

- La sinceridad no es necesariamente una virtud. La crítica no puede olvidarse nunca del tacto. Todo conflicto necesita un tiempo para ser reparado.

- Lo que hacemos siempre habla más claro y más alto que lo que decimos.

- Hay que regalar más comunicación. Nuestra sociedad tiene un déficit de ella. El mejor regalo que se le puede hacer a un abuelo es estar con él, escucharle, y transmitirle esa comunicación no verbal pero tan efectiva como es cogerle de la mano.

- Escuchar es terapéutico. Más que consejos o soluciones, las personas necesitan que se les escuche. El problema está en que no se nos ha enseñado a escuchar. Se nos ha enseñado a hablar, leer o escribir, pero no a escuchar.

- Detrás de una imposición siempre hay una persona insegura. Sospechar de las personas que son siempre taxativas, están escondiendo su inseguridad.

- La imposición impacta, pero no convence. Sólo convence quien transmite convencimiento.

- En un entorno donde hay confianza, aunque te comuniquen mal, te entenderán correctamente, y al revés. Por eso es tan interesante trabajar en un ambiente de confianza, podrás ser franco.

- Una mentira repetida hasta la saciedad se acaba convirtiendo en una verdad. Es una estrategia comunicativa muy eficaz. Hay que blindarse contra ella, y no hay que ser masoquistas.

## HÀBITAT VALLÈS

**VS VALLÈS SERVICE**  
Audio - Televisió - Video - Telecomunicacions

**SERVEI OFICIAL TV/VIDEO/HI-FI**

PHILIPS • LOEWE • SAMSUNG • LG Electronics • THOMSON  
HITACHI • RADIOLA • TELEFUNKEN • SABA • ELBE

c/ Joan Prim, 281 · Granollers **Tel. 93 840 12 28**  
e-mail valles\_service@telefonica.net

**PERSIANES**

*Mas*  
interiorisme  
des de 1991

**TOT EN PERSIANES**

- ALUMINI
- SEGURETAT
- P.V.C.
- REPARACIONS
- MOTORITZACIONS
- VIA RADIO

C/ Passeig de la Ribera nº 23-31  
Canovelles ☎ 93 849 13 60