

Perfiles y Rasgos

Por: Horacio Andrade

Patrones de comunicación en México

La forma en que nos comunicamos tiene su origen, en buena medida, en factores de carácter cultural. La cultura, de hecho, se define hoy en día como un conjunto de significados compartidos por los miembros de un grupo o comunidad. Estos significados compartidos abarcan una serie de creencias y valores que le dan sentido a la realidad y que influyen fuertemente en la manera como las personas que pertenecen al grupo se comportan y se relacionan entre sí.

Nuestras pautas generales de comunicación en México y por lo tanto en las organizaciones que operan en el país, sean éstas nacionales como Cemex o Desc, o trasnacionales como BASF o American Express, derivan de tres elementos fundamentales: el colectivismo, el alto contexto y la formalidad en el trato.

El colectivismo se refiere a nuestra tendencia gregaria, es decir, a la orientación que tenemos al grupo, a la familia extendida, a aquellos que constituyen nuestro entorno familiar y social inmediato; en otras palabras, a “los nuestros”, que se diferencian claramente de “los otros”, que son los que no forman parte de ese entorno. Con “los nuestros” somos abiertos, con “los otros” somos desconfiados; con “los nuestros” podemos emprender proyectos (de ahí la fuerza de la empresa familiar en nuestro país), con “los otros” no; a “los nuestros” los respetamos, con “los otros”, cuando mucho, guardamos las formas.

El alto contexto es nuestra tendencia a interpretar los mensajes considerando todos los elementos que entran en juego en el proceso comunicativo, tanto verbales como no verbales. En las culturas de bajo contexto, como podría ser la norteamericana, el mensaje se interpreta a partir, fundamentalmente, de lo que se dice. En cambio, entre nosotros tanto la comunicación no verbal como la comunicación entre líneas, los mensajes cifrados, son un aspecto sustantivo del proceso.

Respecto a la comunicación no verbal, tenemos habilidades bastante desarrolladas tanto para emitir como para interpretar mensajes a través de ella; en lo que toca a la comunicación cifrada, muchas veces confiamos la interpretación de nuestro mensaje al otro, lo que nos evita la molestia de ser directos y por consiguiente, la necesidad de confrontar.

Buenas maneras y aversión al conflicto

Finalmente, la formalidad en la relación tiene también consecuencias variadas. Una de ellas es que, en lo verbal, los mexicanos utilicemos un lenguaje florido, adornado, preocupado por el estilo, muchas veces, más que por el contenido. Otra es que prefiramos la comunicación indirecta a la asertiva.

En uno de los estudios que se han realizado alrededor de nuestra forma de ser y de actuar, se descubrió que la cualidad que más valoramos los mexicanos en los demás son las “buenas maneras”, lo que muestra claramente lo importante que es para nosotros cuidar el tono de la relación y los términos en los cuales se da, sobre todo con las personas que pertenecen a “los nuestros” o que revisten una importancia especial para nosotros, en lo personal o en lo profesional.

De lo anterior deriva nuestra tradicional aversión por el conflicto interpersonal: no nos gusta tener que enfrentar a alguien cuando diferimos en opiniones. La nuestra es, por calificarla de alguna forma, la cultura del “evíteme la pena de decirle que no”, sobre todo, nuevamente, cuando la otra parte es de “los nuestros” o no tenemos motivos para ser descorteses con ella.

Sobra decir que, como siempre que se abordan cuestiones relacionadas con la cultura, no se puede ni se debe generalizar. Hoy en día tenemos un país tan variado en todos sentidos, que también los patrones conductuales y comunicativos difieren de una región a otra, de un grupo social a otro y hasta de una edad a otra.