

Habilidades para la comunicación

¿De qué herramientas disponen los líderes de la iglesia para dirigir las actividades de los miembros de ésta, hacia la consecución de las metas que ellos han establecido? Es obvio que cada uno tiene su propia personalidad, como también, su propio carácter; si ellos son lo que deben ser, la iglesia debe seguirlos de buena gana. ¿Qué otras herramientas tienen? ¿Podrán usar de la fuerza? ¿Retenerles el pago? ¿Despedirlos? Es obvio que no. Más allá de la fuerza de su propio ejemplo, virtualmente, la única herramienta que pueden utilizar los líderes de la iglesia de Cristo para guiar a ésta, es la habilidad que tengan para comunicarse. Si la habilidad de ellos para comunicarse es buena, entonces es probable que la iglesia esté unida y creciendo; si es pobre, es probable que tenga problemas.

¿Qué tipos de habilidades para comunicarse necesitan los líderes de la iglesia? En esta lección se comentarán tres habilidades: la habilidad para escuchar, la habilidad para el diálogo, y la habilidad para la comunicación colectiva.

LA HABILIDAD PARA ESCUCHAR

La habilidad para comunicarse más importante, que los líderes de la iglesia necesitan, es la habilidad para escuchar bien. Hay momentos cuando a los líderes de la iglesia se les olvida que la comunicación es un camino de doble vía. La ven sólo como un monólogo; ellos hablan, y los seguidores escuchan, dan órdenes, y los seguidores las obedecen.

No obstante, la naturaleza del liderazgo de la iglesia es tal, que los líderes se ven obligados a escuchar bien a sus seguidores. Así como un pastor le prestaría atención a una oveja, o un padre a su

hijo, así también, el líder de la iglesia debe escuchar a los miembros de ésta. ¿Qué se necesita para escuchar bien?

El buen escucha le presta su atención al que está hablando. El líder debe prestarle toda su atención a la persona que está hablando, debe hacer el esfuerzo de concentrarse y de evitar las distracciones.

El buen escucha le provee retroalimentación al que habla. El que habla necesita saber si el líder le está escuchando —que verdaderamente está escuchando lo que se está diciendo. El líder de la iglesia debe aprender a dar señales, audibles o visibles, de que está poniendo atención.

El buen escucha se asegura de que entiende. El líder debe escuchar teniendo como meta el entender. Esto significa que necesita escuchar con empatía, tratando de ver el asunto del que se habla, desde el punto de vista de la otra persona. El líder no debe escuchar con el único propósito de rebatirle al que habla, o de encontrarle ideas equivocadas que pueda rebatir. No debe escuchar tan sólo para engrandecerse él a través de la conversación.

El buen escucha reflexiona en lo que oye. Si el escucha reflexiona en las ideas de la otra persona, esto le confirma a ella que entiende lo que se está diciendo. Para esto, podría decir: “Si le he escuchado bien, esto es lo que usted está diciendo...”, o “¿Está seguro usted de que...?”; o “¿Le entendí bien cuando usted dijo...?”.

El buen escucha hace preguntas. El líder debe tener cuidado de la manera como hace las preguntas —debe ser amable, cuidadoso, debe tener tacto, no debe insistir en su propio argumento, sino buscar la clarificación de ideas. No obstante, debe hacer las preguntas con frecuencia. Al preguntar con el

fin de clarificar algo, le demostrará a la persona que habla, que tiene interés, y la comprenderá mejor.

El buen escucha sabe cómo resumir. Para asegurarse de que tiene la información correcta, el líder debe ver los puntos principales y las razones que se dan para éstos. Sea que resuma o no, la conversación, al final de ésta, todavía necesita tener esas ideas principales en su mente.

Pospone el formarse un juicio. El líder no debe juzgar si es bueno o malo lo que le está diciendo el que le habla, sino hasta que: haya oído todo lo que éste tiene que decir, y esté seguro de que tiene la información completa (lo que una persona dice, no necesariamente provee toda la información). Algunas veces, las personas oyen solamente lo primero que se les ha dicho, y luego sus mentes pasan a los hechos con los cuales puedan refutar esa idea, lo cual trae como consecuencia el que no oigan todo lo que se dice.

Está atento a la expresión de sentimientos. El líder debe tener cuidado de oír lo que la otra persona está diciendo y no interpretarlo erróneamente. Especialmente, debe evitar el juzgar los motivos del que habla. Debe ser perspicaz para captar los matices de las palabras, los gestos, y las expresiones, con el fin de que pueda entender los sentimientos del que habla. En cierto sentido, necesita ser capaz de escuchar lo que *no* se está diciendo. La persona que está hablando puede decir algo inconsecuente, pero decirlo de tal modo que un buen escucha puede captar algo como: “¡Estoy sufriendo, ayúdeme!”. En este caso, debe reaccionar apropiadamente. En otros casos, aunque puede que las palabras se digan cuidadosamente, puede que las expresiones den a entender un profundo enojo. En tales casos, el anciano necesita lidiar tanto con los sentimientos que yacen debajo de esas palabras así como con las palabras mismas.

El buen escucha responde cuidadosamente. El líder debe tener cuidado de lo que dice después de escuchar a la otra persona. Una respuesta brusca, el ridiculizar, el desacuerdo violento, o cualquier otra reacción que sugiera que la otra persona es tonta, o mala, es probable que cierre la puerta al diálogo inmediato y puede imposibilitar la comunicación en el futuro. Aun cuando las palabras del que habla, pueden manifestar la ignorancia de éste, o la desobediencia del mismo a la voluntad de Dios, el líder debe pensar cuidadosamente antes de responder con palabras de desaprobación. La sabiduría podría sugerir una mejor manera como tratar con el problema.

¿Qué puede pasar si el líder de la iglesia no

aprende a escuchar bien? Desde el punto de vista de tener que escuchar a individuos que vienen a él con sus problemas, si el líder no atina a desarrollar buenas habilidades para escuchar, ¡éste es un problema que literalmente desaparecerá! En otras palabras, ¡las personas van a dejar de seguir viniendo a él para compartir con él sus problemas! Si los demás se rehusan a compartir sus problemas con él, su habilidad para guiar se verá estorbada.

HABILIDAD PARA DIALOGAR

El éxito de los líderes de la iglesia, a menudo depende de la forma como se comunican en situaciones de diálogo en grupos pequeños. Tales oportunidades para comunicarse, ocurren a menudo en la vida de la iglesia local —en reuniones de ancianos, en reuniones de ancianos y diáconos, en reuniones de negocios y en las reuniones especiales, a las que convocan los líderes de la iglesia, para dialogar sobre una o más cuestiones relacionadas con el trabajo de la iglesia.

¿Cuándo deben los líderes usar del diálogo en grupos pequeños?

Aunque este método de comunicación tiene sus ventajas, como regla general, los diálogos no son el mejor modo de descubrir la verdad bíblica, o de definir lo que es “correcto” o “erróneo”. Los diálogos funcionan óptimamente cuando en ellos se trata sobre “las formas y los medios” del trabajo que se está haciendo, cuando las Escrituras son las que fijan la meta final, y tales diálogos se enfocan en hallar la mejor forma como la congregación puede movilizar sus recursos para alcanzar esa meta.

¿Por qué deberían los líderes usar del diálogo en grupos pequeños?

Al lidiar con métodos que se encuentran dentro de la esfera de lo que es conveniente, los grupos pequeños para dialogar son valiosos. Cuando los ancianos muestran tener voluntad para dialogar sobre los asuntos en un grupo, con ello les muestran a los miembros de éste que ellos son importantes. Usan del estilo de liderazgo participativo, el cual es altamente recomendado. Las decisiones que se tomen como resultado del diálogo son las que con mayor probabilidad representen el consenso de la congregación y las que de mayor apoyo gocen de parte de ésta, en comparación con las decisiones tomadas al estilo administrativo. Dentro del ambiente de un grupo de diálogo, los líderes pueden explicar sus ideas, a la vez que son percibidos como personas iguales a los demás de

tal grupo. El estar al frente de la congregación sugiere que los líderes son superiores a la congregación. A las personas, a menudo, no les gusta que se les pasen las “decisiones ya tomadas desde arriba”, como si vinieran de un superior administrativo. Es posible que puedan ser persuadidas por los líderes que tomen una posición de iguales entre ellas, y que estén dispuestos a escucharlas.

¿Qué pueden hacer los líderes para contribuir con el éxito del diálogo en grupos pequeños?

Los líderes necesitan definir la meta de un diálogo. Cualquiera que sea el tema sobre el cual dialogar, debe haber una meta —un objetivo al cual aspirar. Los que se involucren en el diálogo, deben estar sabidos de esa meta y aceptarla. La meta debe ser para que el grupo unido descubra la mejor manera como lograr un objetivo común.

Los líderes deben promover buenas actitudes. Pueden alentar y a la vez requerir de buenas actitudes en el diálogo. Esto requiere de ellos, en primer lugar, de que desplieguen un comportamiento cristiano en el diálogo. El poner en ridículo, el hablar con sarcasmo, y las expresiones cargadas de prejuicio, están fuera de lugar. Una buena actitud conlleva que cada uno de los presentes respete a los demás que están en el grupo; todos tienen derecho a ser escuchados, sea que estén de acuerdo o no, con la mayoría.

Los líderes deben promover la participación. Deben ver su responsabilidad, no tanto como el asegurarse de que su palabra sea escuchada, sino como el asegurarse de que todos sean escuchados. Necesitan entender que el diálogo no es un debate. Los discursos largos no son apropiados, como tampoco lo es el que una sola persona domine la conversación.

Los líderes de la iglesia deben buscar el consenso. Necesitan entender que cuando en un grupo de diálogo, se están tomando decisiones sobre políticas a seguir, tales decisiones deben ser tomadas mediante consenso, no por voto de la mayoría. Deben reconocer que en el corazón del éxito del funcionamiento de tales grupos, está la disposición a hacer concesiones, o a buscar una posición media, la cual sea aceptable para todos.

Los líderes necesitan desarrollar habilidades apropiadas. ¿Qué habilidades serán necesarias para que los líderes participen con éxito en un ambiente de diálogo? La siguiente lista contiene algunas sugerencias útiles:

1. La habilidad para continuar actuando como

cristianos, aun cuando la conversación se haya calentado y puesto pesada, y la marea de la opinión parezca estar corriendo en contra de ellos.

2. La habilidad para distinguir lo esencial de la religión cristiana, de lo que no lo es —la fe, de la opinión— y para aferrarse firmemente a la primera, a la vez que está dispuesto a hacer concesiones respecto de la segunda.
3. Un aprecio genuino por los demás, por sus talentos y por sus puntos de vista, y un sincero deseo de escucharles lo que tienen que decir respecto de cierto tema.
4. Un genuino interés por que el grupo escuche a cada miembro, y cierta habilidad para acoger a los miembros renuentes o tímidos en la conversación.
5. Un sentido de juego limpio —entender que es de elemental justicia el que todos y cada uno tengan igual derecho a ser escuchados.
6. Una convicción de que las mejores decisiones, usualmente, se toman a través del diálogo entre varias personas, en lugar de tomarse por una sola persona o por un grupo más pequeño.
7. La habilidad para expresar en forma abreviada, pero clara, la meta u objetivo de la discusión.
8. La habilidad para escuchar cuidadosamente, para oír lo que se ha dicho, para repetirlo con otras palabras, para resumirlo, y para clarificárselo a otros.
9. La habilidad para presentar ideas en pocas palabras, en un estilo no intimidante ni autoritario, sin embargo, de una forma que tenga probabilidad de ganar la aceptación.
10. La habilidad para ver las debilidades y los problemas de las propuestas que se hagan —no solamente en los puntos de vista que los demás proponen, sino también en las sugerencias que ellos hacen.
11. La habilidad para mantener el rumbo de la conversación, y el progreso de ésta hacia una meta —tal vez mediante resumir lo que se ha dicho hasta el momento, mediante señalar el nivel de consenso alcanzado, o aquello en lo que no se ha podido obtener acuerdo por el momento, y luego mediante sugerir en qué dirección la conversación ha de proseguir.
12. La habilidad para darle fin a la conversación: de percibir cuándo es que ésta ha ido “lo suficientemente lejos”, y/o cuándo cierto nivel de consenso se ha alcanzado; ser capaz de decir lo que se ha logrado o expresar el consenso alcanzado con palabras de cierre satisfactorias.

HABILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN COLECTIVA

Los líderes de la iglesia deben ser buenos para escuchar y para dialogar sobre políticas en grupos pequeños, pero también necesitan hacer un buen papel en lo que concierne a la comunicación con la congregación, usando tanto de los medios escritos como orales.

La cantidad de la comunicación

La comunicación colectiva necesita ser frecuente. La cantidad de comunicación debe ser alta. Debe haber un compromiso con la apertura, en el liderazgo, el cual cause que los líderes de la iglesia estén determinados a mantener informados a los miembros todo el tiempo. Una vez un anciano dijo que, en la congregación con la cual trabajaba, él y sus compañeros no consideraban que la congregación estaba informada de algo, sino hasta después de que a ésta se le hubiera hablado cinco veces acerca del asunto.

No toda la comunicación debe ser “colectiva”. Hay varios medios que están a disposición del líder, los cuales pueden usarse:

1. Una invitación abierta a hablar con uno de los ancianos o con el grupo de éstos, en cualquier momento.
2. Convocar a reuniones de la membresía, con el fin de mantener a los miembros informados acerca de lo que está bajo consideración, con el fin de darles la oportunidad de hacer preguntas y de expresarse sobre los asuntos bajo consideración, y con el fin de pedirles que hagan sus sugerencias.
3. Anuncios en público, hechos preferiblemente por los ancianos mismos.
4. El boletín de la iglesia.
5. Las cartas para los miembros.
6. Las copias de los informes de los comités, del tesorero, las actas de las reuniones de negocios, etc.
7. Las publicaciones especiales sobre algún programa importante (por ejemplo, el de alguna construcción) que se encuentre bajo consideración —por ejemplo, un volante o folleto diseñado por los ancianos, con el fin de dar los detalles en una forma factual, no simplemente promocional.
8. Entrevistas personales con los miembros, las cuales sirven como oportunidad no sólo para que los ancianos los puedan conocer mejor, sino también para que los miembros puedan hacer preguntas.

La calidad de la comunicación

La comunicación colectiva necesita ser tan positiva como sea posible (es obvio que no es posible ser positivo todo el tiempo). La calidad de la comunicación también es importante.

Usualmente hay dos maneras de decir algo —la positiva y la negativa (por ejemplo, se podría decir de un vaso lleno hasta la mitad de agua que éste “está medio vacío” o que “está medio lleno”). Los líderes deben, en la medida de lo posible, elegir la manera positiva de decir las cosas. Hay un antiguo dicho el cual reza: “Si no puedes decir algo bueno acerca de alguien, no digas nada”. Ésta es una buena política en lo que concierne a los

anuncios en público que se hacen dentro de la iglesia. Una dieta regular de declaraciones negativas, lo más probable es que produzca “ardor de estómago”, y al final resulte en una desnutrición espiritual. Compare las formas negativas y positivas de responder a una misma situación, las cuales se muestran en la tabla de abajo.

Los líderes de la iglesia pueden aprender una lección del apóstol Pablo, el cual jamás dejó de lidiar con los problemas de las iglesias, a las cuales les escribió, y quien por lo general comenzó sus cartas con algún pensamiento positivo, tal como: “... doy gracias a mi Dios... con respecto a todos vosotros”. (Vea Romanos 1.8; 1 Corintios 1.4; Filipenses 1.3; Colosenses 1.3; 1 Tesalonicenses 1.2).

CONCLUSIÓN

Una de las claves del liderazgo exitoso es la comunicación eficaz. A Abraham Lincoln, Franklin D. Roosevelt y Winston Churchill se les recuerda como los grandes líderes que fueron, y cada uno de ellos fue un comunicador habilidoso. Jesús fue un gran líder, debido en parte, a sus habilidades para comunicarse. Se le reconocía que era un maestro “venido de Dios” (Juan 3.2). Los oficiales que fueron enviados para arrestarlo, regresaron diciendo: “¡Jamás hombre alguno ha hablado como este hombre!” (Juan 7.46).

De modo similar, los líderes de la iglesia, necesitan comunicarse eficazmente —y ello requiere de que escuchen bien, de que promuevan y participen en grupos de discusión productivos, y de que se aseguren de que su comunicación colectiva con los miembros sea frecuente y, por regla general, positiva. Si no le dan atención a estas habilidades para la comunicación, los líderes de la iglesia pueden ser los mejores hombres que uno se pueda imaginar, y sin embargo ser ineficaces como líderes.

El otro día leí acerca de alguien que trató de determinar quiénes son los que detentan el poder en nuestra sociedad. Según recuerdo, esta persona se preguntaba cuáles eran más poderosos, si los “hacedores” —en otras palabras, los inventores, los ingenieros y los doctores— o si los “habladores”. Después de una prolongada investigación, llegó a la conclusión de que, por un amplio margen, los “habladores” son los que tienen mayor influencia. Si alguien ha de ser líder dentro de la sociedad, éste debe llegar a ser un comunicador capaz. Del mismo modo, si alguien ha de ser un líder dentro de la iglesia, éste necesita desarrollar sus habilidades como comunicador. Después de su propio carácter, ésta es la herramienta más importante con la que cuenta para ejercer el liderazgo de la iglesia. ■