

TRIBUNA DE LA RIOJA

Del «ring» al «clic»: comunicarse por teléfono

ENRIQUE SUEIRO VILLAFRANCA PROFESOR ASOCIADO DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

«**H**OLA, soy yo. Sobre lo que me dijiste, es mejor hablar con blutepnnewgasikzález y asociados. Si eso, llámame». Por muy sofisticado que sea el contestador, este mensaje dista mucho de la esencia de la comunicación humana deseable. Algo parecido sucede con el portero automático, cuando a la pregunta «quién se responde «yo»». Sin pretensión científica ni exhaustiva ni original, se me ocurren algunos detalles para mejorar la efectividad de las conversaciones telefónicas. Estas observaciones, centradas especialmente en el entorno profesional, ofrecen muy diversa aplicación, también en asuntos personales, familiares, etc. En cuanto a las llamadas a móviles, requieren matices a las observaciones que siguen.

¿De palabra o por escrito? Cada vez conviene más elegir bien el mejor medio de comunicar algo. Pienso, sobre todo, en la disyuntiva entre teléfono y correo electrónico. Por imperativo tecnológico, parece previsible que estas dudas aumenten por la cantidad de usuarios y la naturaleza de los mensajes. Con frecuencia expresamos por escrito mensajes que reclaman la comunicación oral. Y viceversa, en ocasiones la mejor forma de aclarar un tema es dejarlo por escrito.

El contestador. Es una magnífica herramienta. Tengo unos amigos que dicen así en su mensaje grabado: «El contestador es un mal menor cuando no estamos en casa». De acuerdo. Sólo requiere un buen uso por parte de quien llama y de quien contesta. El mensaje del ausente debe ser breve, claro y sincero. Conviene identificarse por el nombre y apellido o bien por el número de teléfono. «No estoy, deja tu mensaje» es breve. Si, además, digo que soy Enrique Sueiro, es breve y claro. Y será sincero si añado «deja tu mensaje y te llamaré lo antes posible...» y realmente devuelvo la llamada con razonable rapidez.

El teléfono o el correo electrónico, la herramienta del contestador automático, no andarse por las ramas, modular la voz a través del auricular y sonreír. El autor recorre diversas facetas de la comunicación telefónica.

En cuanto al que llama, habitualmente, lo más práctico es dejar un mensaje con una serie de características. Aunque parezca obvio, hay que decir claramente el nombre y uno o dos apellidos. Salvo casos de especial familiaridad, es probable que nuestro interlocutor conozca a varios Antonios o Marías, incluso a varios Antonios López o Marías González.

Asimismo, podemos resumir en pocas palabras el mensaje o, al menos, esbozar su contenido para desarrollarlo en una posterior conversación. Esto, que agiliza el siguiente contacto, puede suponer un ahorro de tiempo en asuntos profesionales. Por ejemplo, si alguien me reclama unos datos, puedo prepararlos, de manera que estén listos para la próxima conversación. Así, todos ganamos tiempo.

¿Estás solo o sola? Si, es otra obviedad, pero hoy por hoy, la mayoría de los teléfonos permite oír, pero no ver al interlocutor. En determinadas circunstancias, muy especialmente en el entorno laboral, se agradece que a uno le pregunten antes de entrar en materia: «¿Te pilló en buen momento?». Al no ver, quien llama ignora si al otro lado del hilo o del espacio la persona está sola, bien o mal acompañada, tratando con alguien el tema más importante de su vida, intentando sofocar un incendio...

Ir al grano. Salvo que uno ande sobrado de tiempo y dinero, en general, compensa no enrollarse. También es cierto que hay temas que requieren cierto ropaje diplomático. En cuanto a llamadas a instituciones y empresas, resulta saludable no desarrollar el tema hasta asegurarse de que quien está al aparato es la persona indicada. Por otra parte, cuando el tema

conlleva un proceso de cierta complejidad, viene bien una recapitulación final. Así se asegura que quien llama y quien escucha han entendido lo mismo.

Llamadas inolvidables. Entre las llamadas más reconfortantes y mejor recordadas se encuentran las desinteresadas. «Sólo te llamaba para saber qué tal estás». Aún hay otras de mejor efecto: «Sólo quería darte las gracias por...».

Modulación y velocidad. Vocalizar ayuda a que nos entendamos mejor; nos permite enfatizar, evitar la monotonía y facilita la atención. A veces, hablar deprisa no mejora la comunicación, ni siquiera la abrevia necesariamente. Sobre todo en llamadas profesionales, una orientación práctica puede ser imaginar que, según hablamos, están escribiendo nuestros datos. Es más, con toda probabilidad, es eso lo que ocurre. Obviamente, salvo excepciones, la palabra supera en velocidad a la escritura.

Sonrisa telefónica. Dicen los entendidos que una manera de transmitir amabilidad por teléfono es sonreír mientras se conversa, aunque lógicamente, no se aprecie el rostro. Al parecer, la sonrisa repercute positivamente en el tono cálido de nuestras palabras. Así lo asegura, por ejemplo, Judith Taylor, del University College de Londres. Esta experta en la enseñanza de métodos de comunicación se refiere a éste y otros aspectos en «La comunicación en el trabajo» (The Sunday Times). Como se ve, el teléfono da mucho de sí hasta el mismo instante de colgar. También este momento final tiene su enjundia: podemos dar una impresión de desinterés o enfado si apenas transcurre un segundo entre nuestra despedida y el tono de teléfono colgado. Algo parecido cabe decir sobre los incisos y los silencios de quien escucha. Unos y otros dan una pista del interés que despierta nuestra conversación. Pues lo dejamos aquí. Gracias... (dos segundos de cortesía). Clic.

EL ANFITHEATRO

Inmigración en la UE

Ya es oficial: el Consejo Europeo de Sevilla del próximo mes, con el que España pondrá fin a la presidencia de la Unión Europea, estudiará un plan global sobre inmigración, que el presidente Aznar ha encargado ya al vicepresidente Rajoy y que hará referencia a cinco grandes áreas: combatir la entrada de ilegales, promover la integración, aumentar la vigilancia en las fronteras, luchar contra las mafias y restringir la cooperación con países terceros que no controlen la emigración ilegal. Aznar ya trató este asunto con su colega Blair el pasado lunes, en Londres, y se refirió a él poco después, en la conferencia que pronunció en Oxford. Pese al escepticismo que ayer mostraba Rodríguez Zapatero sobre el plan que pueda preparar Rajoy "en veinte días", la iniciativa es razonable aunque compleja: es evidente que los inmigrantes ilegales, sin expectativas y sin medios, generan delincuencia; como lo es también que, al propio tiempo que se condiciona la cooperación económica al control de la emigración en los países del Tercer Mundo, dicha cooperación tendrá que ser mucho más cuantiosa que actualmente para que esta decisión actúe como freno.

Estado de la Nación

Que la política está atravesando una etapa de mayor crispación -la mayor de la legislatura es evidente por las reacciones destempladas de los partidos. Ayer, el Gobierno hacía públicas las fechas del debate sobre el Estado de la Nación, que la oposición aceptó aplazar al mes de julio por ostentar nuestro país durante el primer semestre la presidencia de la UE: tendrá lugar el 15 y el 16 de julio... La oposición socialista respondió con el rechazo más acalorado a tales fechas. También Alcaraz, de Izquierda Unida, denunció la "alevosía y estivalidad". No es razonable ofender a la opinión pública sugiriendo tan irresponsable argumento vacacional.

Ibarra, candidato

Rodríguez Ibarra confirmó ayer en Mérida, junto a Rodríguez Zapatero, que se presentará por sexta vez a las elecciones a las presidencias de la comunidad autónoma extremeña. Hizo el anuncio con gracejo, envidiando la suerte de Bono, a quien sus adversarios le han enviado desde Madrid a un candidato de relieve -el hijo de Adolfo Suárez-. Sea como sea, la decisión de Ibarra levantará polémica porque evidentemente choca con las tesis de quienes son partidarios de la renovación en los partidos, de que los políticos no se perpetúen en los cargos, de la circulación de elites, etc. La cuestión no ofrece sino embargo demasiadas aristas: puesto que el cargo en cuestión es electivo y la decisión está en manos de los ciudadanos de Extremadura, deben ser éstos quienes determinen si quieren que Rodríguez Ibarra se mantenga o no al frente de su comunidad. Esto es lo único relevante, y sólo la demagogia podría relacionar esta larga permanencia con otras decisiones, como la de Aznar de retirarse después de dos legislaturas, igualmente respetables.

Cartas al director

Las cartas dirigidas a esta sección no deberán exceder de 30 líneas mecanografiadas y han de llegar debidamente identificadas y con un teléfono para comprobación. Las cartas se publicarán con nombres y apellidos. La dirección del Diario LA RIOJA se reserva el derecho a resumirlas.

Restos en la carretera

Sr. Director:

Mi protesta o enfado, como quieran llamarlo, tiene que ver con los accidentes de automóviles o camiones.

A mi entender es muy desagradable ir conduciendo por una carretera y ver restos de vehículos, cargas, cartolas, esqueletos, etc. No es que se vean los primeros días, es que se tiran meses.

Yo creo que las compañías aseguradoras ya nos cobran bastante, debería de existir una normativa que obligase a las compañías a retirar los restos en un tiempo límite. O que lo hicieran otros Ayuntamientos, como el Ministerio o los Ayuntamientos.

Como comprenderán, soy una viajera constante de la carretera nacional N-232. En el término de Ausejo seguían hace unas semanas restos de un camión y un

coche que llevaban dos meses. No digamos nada del accidente que hubo hace tiempo en el término de "los Pinos", al lado de la gasolinera que se quemó. Los restos de los camiones estuvieron medio año.

Parece que dichos restos no molestan a nadie, pero la cosa cambia si recibimos la visita de algún político. Cuando se hizo la inauguración o primera piedra de la variante de Ausejo, nos limpiaron las cunetas de la carretera. Esa orden no sé de dónde vendría, pero lo cierto es que nos visitaban unos peces gordos y no escatimaron gastos, pues tuvieron carpa decorada, guardas, etc.

Pero no hay presupuesto para quitar los siniestros de los accidentes y los viajeros los tenemos que ver un día tras otro.

Silvia Sáenz

Fe de errores

Por un error de transcripción, en la página 10 del periódico de ayer apareció confundida una de las firmas de los jueces que firmaban un artículo en memoria del recientemente fallecido presidente de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de La Rioja, Valentín de la Iglesia.

Sus compañeros de sala José Ignacio Ruiz de Palacios Villaverde, Jesús Miguel Escanilla y José Luis Díaz Roldán hicieron llegar a este diario un artículo *in memoriam* en el que, bajo el epígrafe «Adiós a un juez discreto, humilde y afable», se elogiaba la talla humana y jurídica del juez natural de Nájera fallecido el pasado sábado.

Sin embargo, el artículo apareció firmado por los mencionados Jesús Miguel Escanilla y José Luis Díaz Roldán y, erróneamente, por José Ignacio Espinosa, en lugar de José Ignacio Ruiz de Palacios Villaverde, como debería haber figurado de acuerdo con el texto original.