

## INTRODUCCIÓN

¿La comunicación escrita es una forma de expresar lo que queremos, una cuestión de redacción, o algo más?

Uno de mis jefes, en mi paso por las compañías, se desempeñaba como CEO. Era de origen gallego y provenía de otra empresa multinacional que, al igual que la nuestra, se dedicaba a la fabricación, distribución y venta de productos de consumo masivo. Una de las características de esta empresa, de la cual él provenía, era que hacían de la comunicación escrita un culto. Uno de los pilares clave de su cultura era precisamente la comunicación escrita. De hecho, había un Manual con instrucciones muy detalladas cuyo alcance llegaba a indicar tipo y tamaño de letra a usar en cada caso.

Cuando Francisco, como CEO, y yo, como uno de sus directores, comenzamos a trabajar, me pidió negociar un contrato de un insumo crítico para la empresa. Puse manos a la obra. Si bien algo de antecedentes técnicos ya había aprendido, decidí buscar referentes expertos dentro del Grupo, incluso en otros países que tuvieran experiencia en ese insumo en particular. Me conecté con un tal Javier, viajé a Francia y estuvimos un día entero en el aeropuerto con todo lo necesario para aprender y capacitarme. Reforcé lo que ya traía yo como bagaje técnico, para estar preparado para lograr mejorar el costo regional ni bien llegaba a mi oficina.

La ronda de negociaciones fueron varias y algunas muy extensas, y en las pausas cada uno consultaba a sus técnicos y jefes. Finalmente, consensuamos no solo un número por tonelada, sino una fórmula polinómica de ajuste.

De mi lado, la negociación resultó exitosa tanto en términos económicos como financieros. Generó además, ahorros en la última línea del cuadro de resultados de la compañía. Fruto de este final satisfactorio, mi jefe me pidió que elaborara un informe escrito porque quería compartirlo como un caso de éxito a algunos miembros de la casa matriz. De manera que tomé algunos datos, cifras y algo de historia como contexto de lo ocurrido, lo armé en una hoja de texto y se lo envié un viernes.

El lunes siguiente me llamó a su oficina y me dijo: “Horacio, los términos de la negociación del contrato son inmejorables, ¡felicitaciones! En cuanto a tu informe, es despojado y espartano.”

Me puse de pie, le agradecí, nos dimos la mano y salí de su oficina. Confieso que estaba contento con ambos comentarios porque, respecto de la negociación reconozco que había hecho un muy buen trabajo, y en cuánto a “despojado y espartano” viniendo del mundo de las operaciones industriales, casi que me parecía un halago.

Por formación, estaba muy lejos de las presentaciones a veces rimbombantes de otras áreas, de las cuales provenía mi jefe, el CEO que les menciono.

Me fui de la oficina del español pensando en otras cosas del día a día y ya muy lejos del resultado de la reunión. Pasaron los días y el lunes siguiente me volvió a convocar a su oficina y me dijo:

-Veo que pasaron los días, Horacio, y no reaccionaste como yo pretendía al mensaje que te di el viernes pasado. Esperaba otra cosa. Por lo tanto, durante el fin de semana, me tomé el atrevimiento de editar tu informe y ahora te pido que te sientes a mi lado para que veamos juntos la pantalla de mi computadora y vayamos recorriendo el resultado del trabajo que hice, a partir de tus propios datos.

El resultado era asombroso, me quedé sorprendido primero por el trabajo que se tomó. Él simplemente no tenía la obligación de hacerlo, sin embargo le dedicó tiempo de calidad. Me llamó la atención cómo resaltó todo, tanto el contexto, la negociación, los que intervenimos con nombre y apellido, el resultado y el impacto en el negocio. Hermoso.

Agregó:

-Tu escrito, Horacio, no honra ni el buen trabajo que hiciste, ni el resultado. Para darte una imagen, Horacio, ten en cuenta que el trabajo es la joya y el informe es la caja que lo contiene. Es muy distinto regalar un anillo con un brillante enorme en una bolsa de plástico de supermercado que en una caja bonita, con filete dorado y terciopelo.

Le agradecí mucho por su tiempo no solo para con la presentación, sino para conmigo, tomado de su propia agenda para enseñarme. Fue un antes y un después. Y a partir de ese momento en el que entendí el método, también aprendí a leer los correos y mensajes que iba recibiendo y entendiendo cómo de distinto me hubiera servido a mí, recibir esos mensajes ajenos. Aprendí a redactar y a editar – y cuando digo editar me refiero a eliminar, no agregar -sobre todo aquellas cosas que no conviene que estén en la comunicación y menos aún en la escrita.

### **¿QUÉ OBJETIVO PERSEGUIMOS AL ESCRIBIR?**

En sus distintos formatos, ya sea cartas, correos electrónicos, whatsapp y todas las herramientas actuales, es el medio básico de comunicación en el mundo de los negocios.

¿Cuando escribimos, para qué lo hacemos, cuál es el propósito? Son cuatro objetivos primarios.

El primero es comunicar de forma que no pueda malinterpretarse la intención del mensaje enviado.

El segundo es compartir datos y cifras confiables.

El tercero es pedir u ofrecer ayuda, encaminar acciones, solicitar opiniones, hacer sugerencias.

El cuarto objetivo es tomar decisiones amparadas en datos fiables y veraces.

Una buena idea bien expresada, bien armada, organizada, con un buen lenguaje, que tenga contexto, desarrollo y conclusión generará en el lector interés, no solamente en entender y construir acuerdos, sino en pensar opciones y soluciones para fortalecer la idea original.

Un mensaje bien escrito es aquel que no tiene posibilidades de malinterpretarse.