

COMUNÍQUESE (VEAMOS CÓMO)

Nuevos abordajes para viejos problemas

Silvina R. Morelli



UGERMAN EDITOR
Ciencia & Técnica

Colección Comunicación & Cultura

COMUNÍQUESE (veamos cómo)

Nuevos abordajes para viejos problemas

Silvina R. Morelli



UGERMAN EDITOR
Ciencia & Técnica

Desde 1969 junto al libro

Morelli, Silvina

Comuníquese : veamos cómo / Silvina Morelli. - 1a edición para el alumno -
Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Ugerman Editor, 2023.

CD-ROM, eReader

ISBN 978-987-9468-89-0

I. Comunicación. I. Título.

CDD 302.07

Fecha de catalogación: 23/02/23

Diseño de tapa: DG. Pablo Ugerman - www.ugrdesign.com.ar
Armado y diseño interior: Lorena Blanco - lorenamsblanco@gmail.com
Corrección: Ana Belén Rivero
Coordinación editorial: Lorena Blanco

© 2023, by UGERMAN EDITOR
San José 539
(1076) CABA- REPÚBLICA ARGENTINA
Tel. y Whatsapp: +54 9 11 5760-4329
www.ugermaneditor.com.ar
jcugerman@yahoo.com.ar
info@ugermaneditor.com.ar
skype: ugermaneditor

Hecho el depósito que marca la Ley 11.723

ISBN 978-987-9468-89-0

Reservados todos los derechos de la presente edición para todos los países. Este libro no se podrá reproducir total o parcialmente por ningún método gráfico, electrónico, mecánico o cualquier otro, incluyendo sistemas de fotocopia y duplicación, registro magnetofónico o de alimentación de datos, sin expreso consentimiento de la editorial.

HECHO EN ARGENTINA
MADE IN ARGENTINA

A mis hijos, Juan Ignacio y María José.

Hoy es siempre todavía
Antonio Machado

Índice

Hoja de vida.....	9
Prólogo	11
Introducción	15
 CAPÍTULO 1: POLISEMIA DE HOY Y DE SIEMPRE.....	 19
Según pasan los años	22
Arribando al aquí y ahora	34
 CAPÍTULO 2: PENSAR Y HACER COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	 37
El futuro de las decisiones presentes	38
El ecosistema de medios	42
Habitantes del mundo	51
Previsibilidad en una realidad turbulenta.....	54
Perspectiva metafórica	58
El trabajo de enmarcado.....	61
La brecha de sentido	63
 CAPÍTULO 3: LENGUAJE, EMOCIONES Y CUERPO: UNA TRÍADA EN COHERENCIA.....	 69
Hablar al corazón de los públicos	70

Con qué filtro mirás la realidad.....	72
Creo, luego lo valido.....	75
El lugar de las emociones en la comunicación	77

CAPÍTULO 4: LO QUE RESISTE, PERSISTE 87

Hay que cambiar el chip	88
Una intervención exitosa.....	92
Conversaciones y compromisos.....	96

CAPÍTULO 5: LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN..... 103

¿Qué traje viste mejor?	104
El liderazgo que bien comunica.....	106
Los liderazgos inteligentes.....	111
Los componentes de la inteligencia emocional	112
Habilidades de inteligencia emocional	115
Formas de ejercer el liderazgo	115
Crisis son oportunidades.....	120

CAPÍTULO 6: UN FINAL ABIERTO –COMO TODO EN ESTE MUNDO–..... 123

Develar aquello que vamos a comunicar	124
Somos comunicación	126

BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE CONSULTA..... 129

Libros	129
Publicaciones académicas digitales	132
Artículos de publicaciones periódicas	132
Sitios web.....	133

HOJA DE VIDA

Nacida en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 20 de noviembre de 1967, vivió 31 años en la zona Norte del gran Buenos Aires y, desde entonces reside en el barrio porteño de Villa del Parque, CABA. Es mamá de Juan Ignacio y María José.

Escribió los libros *Gestión, Política y Comunicación: Buenas prácticas en la implementación de proyectos municipales* en 2017 y *Comunicación Política Hoy: Encuentros, tensiones y rupturas* en 2020, ambos también publicados por Ugerman Editor.

Coordina el grupo de investigación “Comunicación y Oratoria”, en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Está a cargo de la materia Elementos del Desarrollo Local de la Tecnicatura en Política, Gestión y Comunicación de la Universidad Nacional de Avellaneda. Es titular de los cursos de formación profesional para graduados “Tecnopolítica y comunicación”, “Comunicación estratégica en el ámbito municipal” y “Comunicación y liderazgo” en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Trabajó como profesora de enseñanza media de Filosofía y de Literatura. Es capacitadora en Comunicación Estratégica, Tecnopolítica, Comunicación Política, Comunicación Efectiva, Oratoria y *Media Training* en distintas organizaciones políticas, privadas y públicas, entre las que se destacan la Universidad Nacional de Comahue (2019).

Graduada de licenciada en Ciencias de la Comunicación Social con orientación en Políticas y Planificación por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Es Máster y Trainer en Programación Neurolingüística (con avales de la *Association for Neurolinguistic Programing* –INLP– y la Red Latinoamericana de PNL). Coach Ontológico (acreditada por la Asociación Argentina de Coaching Ontológico Profesional –AACOP– y la Federación Internacional de Coaching Ontológico Profesional –FICOP–). Realizó diversos cursos de capacitación y de posgrado vinculados con su ejercicio profesional y docente, entre los que se destacan: el curso de posgrado de “Enseñanza en entornos virtuales” en la Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV); un diplomado en “Tecnopolítica y campañas electorales” en la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET); “Comunicación y Crisis” (Universidad Austral); “Gestión de la calidad total en servicios públicos”, “Gobierno abierto para gobiernos locales” (Escuela Nacional de Gobierno y Fundación de Sociedades Digitales); Seminario de “Inteligencia emocional” (Cocreación Argentina y Escuela Internacional de Coaching Profesional); los diplomados de la edición 2020 de Coaching Global: Coaching Organizacional, Gestión Emocional, Líder *coach* y “Diseño de transformaciones culturales y digitales en las organizaciones”; y el seminario “Reflexiones fundamentales de biología cultural” a cargo de Humberto Maturana y Ximena Dávila (organizado por Coaching Global y la Escuela Matriztica de Santiago).

Lideró proyectos de gestión en distintos municipios de la provincia de Buenos Aires, en la administración pública nacional y en el ámbito privado. Fue ganadora de varios premios en materia de comunicación. Asesoró y asesora a diversos actores políticos de nuestro país. Actualmente, se desempeña como docente universitaria, comunicóloga, coach ontológico, coach y trainer en PNL; escritora y columnista de opinión especializada en temas de comunicación; capacitadora, y es cofundadora de la agencia consultora IUNOU Comunicación Efectiva.

PRÓLOGO

*Uno empieza a escribir porque le gusta, nada más.
Y después tiene la revelación de que escribir da sentido a la vida.*

Adolfo Bioy Casares

Terminé de escribir mi tercer libro, aunque dejé el prólogo para el final, como con los anteriores. Tal vez sea cábala y todavía no lo advertí. Mientras garabateo estas líneas que vos ahora estás leyendo, una inmensa sonrisa se dibuja en mi rostro y, con ella, diversas emociones me embriagan. Dicen que la gratitud es una celebración. Pues, entonces, agradezco y celebro cumplir-lograr otro sueño más.

Quienes me conocen saben de mi gran amor por la escritura. También conocen cómo transito ese camino sinuoso que es para mí el proceso creativo de destilar mis ideas en tinta. En los últimos cinco años escribí tres libros y decenas de textos —de contenidos académicos y de opinión, entre otros— y quienes me leen habitualmente, probablemente hayan percibido que, conforme voy publicando, me animo a más.

Siento que mi escritura hoy fluye relajada, feliz, atrevida, libre, disruptiva. Y sigue intacto el deseo de compartir experiencias, recorridos, investigación, lecturas, ideas, curiosidades, opiniones, nuevas miradas, preguntas, nuevas preguntas, más preguntas y todo aquello que pueda dejarle al mundo a través de mi palabra.

Si bien sus temas pueden ser adaptados a cualquier ámbito, mi primer trabajo editorial *Gestión, Política y Comunicación. Buenas prácticas en la implementación de proyectos municipales* (2017) está orientado a un nicho bastante específico. Dibujando un triángulo equilátero cuyos vértices son la política, la gestión y la comunicación, presenté y analicé cuatro

proyectos municipales, a la luz de lo que para mí son las buenas prácticas de gestión pública local. Comparto unas líneas para ilustrarlo:

“(...) la comunicación y los procesos comunicacionales con sus lógicas y medios disponibles comenzaron a ser cada vez más aprovechados, no sólo para el posicionamiento de los gobiernos locales en sus territorios, sino también para interactuar con la sociedad civil y mantenerla informada, garantizando la transparencia, las relaciones con la comunidad y la legitimidad de los municipios y sus discursos públicos”. (p. 20)

A *Comunicación Política, Hoy. Encuentros, tensiones y rupturas* (2020) lo defino como un conjunto de ensayos donde se ponen de manifiesto los encuentros, las tensiones y las rupturas de la comunicación política “actual”. Veamos qué digo en él:

“Una obra que puede pensarse como un manual para ganar tiempo en vez de perderlo, para invertir con éxito en lugar de despilfarrar dinero, para comunicar la política con honestidad y profesionalismo”.

Escribí este texto durante la prepandemia –por eso, en el párrafo anterior, entrecomillé la palabra *actual*, en tanto fue publicado unos días antes de que el gobierno argentino declarara el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) por la COVID-19–. Y, en este sentido, muchos podrían pensar que sus enunciados quedaron antiguos ante el gran quiebre que significó la policrisis (económica, social, sanitaria, cultural y política) del coronavirus y sus transformaciones consecuentes. Sin embargo, aun en medio de este drama universal, sus palabras son tan actuales como lo fueron cuando lo escribí. Considero que esta es su mayor fortaleza y una de las razones –además de la pertinencia– por la que lo retomo en algunos pasajes de este nuevo trabajo editorial.

Muchas ideas unen mis tres libros y entre ellas sobresalen notoriamente, dos. Por un lado, pensar la comunicación como relación–rompiendo definitiva y contundentemente con el paradigma informacional– y, por otro lado, considerarla estratégica e integralmente. La comunicación como sistema de canales múltiples donde las personas participamos en todo momento, lo deseemos o no. Y la comunicación estratégica con un plan integral y multidisciplinario, que brille aún en la complejidad y la incertidumbre.

Ahora bien. Siguiendo la línea de lo relacional y lo estratégico, en este nuevo libro incorporé nuevas miradas, sumé enriquecedoras experiencias

e incorporé muchas lecturas. Y con estas acciones intenté hacerlo particularmente diverso. El proceso creativo de este trabajo fue de gran aprendizaje. El resultado intenta abrir nuevas posibilidades, para aplicar sus propuestas en diferentes ámbitos y situaciones.

Empecé a escribirlo en 2022. Por entonces, atravesaba momentos de cuestionamientos y de nuevas búsquedas. Terminé de escribirlo también en 2022, luego de barajar y dar de nuevo en muchos aspectos que se hicieron visibles en el devenir de la pandemia. Dicen que atravesar un proceso de resiliencia es sobreponerse a períodos dolorosos e incluso salir fortalecido. En este sentido, creo cada vez más en ese proverbio chino que dice que las crisis son oportunidades. Del mismo modo, estoy convencida de que ya no se trata de seguir buscando respuestas a las mismas viejas preguntas de siempre, sino que es necesario, y oportuno, cambiar esas preguntas para abrir nuevos mundos posibles.

De mi amada Facultad de Ciencias Sociales y de la carrera de Ciencias de la Comunicación Social de la UBA conservo todo lo que medio y prefigura mi firme posicionamiento político ante la profesión, el cual ha sido enriquecido con experiencias personales asociadas a mi trabajo como comunicóloga (aunque increíblemente muchos aún pregunten “¿eso qué es?”).

Hace unos años me acerqué a otras ciencias y disciplinas que abordan los procesos comunicativos con miradas muy enriquecedoras. Entre ellas, el coaching ontológico significó para mí un quiebre importante, que se hizo mucho más profundo al bucear en las aguas de la Programación Neurolingüística. Gracias a estos nuevos aportes científicos y disciplinares, a las teorías y prácticas asociadas a ellas, rompí muchas estructuras de pensamiento que tenía fuertemente arraigadas y logré abrir nuevos interrogantes, alternativos a los que venía haciéndome desde hacía mucho tiempo.

Mi nuevo libro, *Comuníquese (veamos cómo) - Nuevos abordajes, para viejos problemas*, une todo lo que expreso en los párrafos anteriores. Cuando habitualmente se le dice al equipo de comunicación que hay que comunicar –el “comuníquese” del título es habitual en la jerga del ambiente– la indicación suele cumplirse sin tener en cuenta el “veamos cómo” que incluye entre, otras cosas, el discurso sobre el que se construyen los mensajes, el foco comunicacional, los soportes y los formatos que los habitan, los indicadores hacia el interior y el exterior de quien protagoniza el “acontecimiento”, el humor social, etcétera, etcétera, etcétera. Y si me preguntaran qué fue lo más maravilloso que me ocurrió en el proceso de escritura, mi respuesta sería que fue la oportunidad de abrir nuevas preguntas, por lo que su cierre no es una clausura, sino un final abierto.

Vengo de una familia de escritores, artistas, docentes y políticos. Soy una mixtura de un par de generaciones de argentinos descendientes de