Comunicación Emocional Aplicada a Portavoces Judiciales

Organizado por la Oficina de Prensa del Superior Tribunal de Justicia, y coordinado por la Prof. Inés Gighi, se desarrolló en la Sala de Audiencias de ese Alto Cuerpo un curso destinado a magistrados y funcionarios, que tuvo un muy `positivo resultado. Dirigido especialmente a quienes están en contacto con los medios de prensa y públicos relacionados con la labor judicial. Fue dictado por la Lic. Carmen Sebastián, destacada especialista en la materia.

CURSO ESPECIALIZADO. Lic.Carmen Sebastián durante su exposición

Licenciada Carmen Sebastián, bienvenida a Entre Ríos, estuve escuchando atentamente el taller que denominaron "voceros de la justicia"

Una comunicación emocional aplicada a los portavoces judiciales.

Justamente estábamos hablando de la comunicación emocional; sin duda que de alguna manera implica que detrás de magistrados y funcionarios hay personas que necesitan establecer comunicación con diversos públicos, es decir, el interno, el externo y de alguna manera manejar los conflictos.

Bueno, yo creo que a mi este taller me ha revelado varias cosas, entre otras puedes observar como una institución, quizás… diríamos, severa en el sentido de que hay que aplicar leyes, que tienen unos procedimientos, que tienen unas reglas, unas normas fijas a las que hay que atenerse, de alguna manera es posible que encorsete emocionalmente al individuo, pero el individuo siempre esta ahí y el individuo actúa lógicamente con su razón; pero también con su emoción; y tanto en situaciones de juicios donde se enfrentan a momentos y vivencias muy delicadas, como a su relación con los medios de comunicación que en este momento globalmente, han tenido un cambio muy sustancial en lo hábitos en los que estábamos acostumbrados. Pues se les ha hecho necesario tomar conciencia de estos elementos emocionales que están implicados en cualquier momento comunicativo en dos vertientes diría yo. Tanto en el reconocimiento de las emociones que uno sufre en diversas situaciones -y de eso no me cabe ninguna duda después de lo que he escuchado y visto- que se ven sometidos a una presión muy fuerte y que a veces, como comentó uno de los magistrados, cuestiones que reprimir emocionalmente lo que la situación te provoca o a veces no lo puedes evitar, como aquella jueza que se

le derramó una lágrima ante un hecho delictivo, no solamente delictivo, más severo todavía. La necesidad tanto de tomar conciencia y gestionar todo ese acumulo emocional que surge de forma natural en el ser humano, sino además poder llegar a los públicos, al público en general, como ese matiz humano y que les hace mucho más compresibles en su discurso al público al que se dirigen que es el gran público. Entonces que ellos logren explicar sus decisiones judiciales basada lógicamente en toda una serie de normativas, procedimientos y elementos de juicio y experiencia acumulada, pero traducirlo a un modo que sea comprensible, asequible con el que el gran público se pueda identificar, creo que ha sido la gran labor que hemos realizado entre todos (esto también lo quiero señalar)
Yo creo que al final cuando uno actúa como monitor lo que hace es ayudar a otros a descubrirse, uno no descubre nada, uno no enseña nada uno simplemente facilita que otro aprenda, recuerde, descubra, analice, no? esa considero que es un poco mi labor.

Mientras escuchaba se me vino una frase: "conoce tu aldea y conocerás el mundo" pero la pensaba "conoce tu mundo y conocerás tu aldea" tu mundo interior, partiendo de eso.

Claro, es que al final el mundo es la representación que hacemos de él para cada uno de nosotros; el mundo es lo que nos representamos, como interpretamos las vivencias y esto determina en mucha medida cómo después reaccionamos frente a él. Si uno considera que está siendo atacado, lógicamente se defiende, si uno lo que considera es que está siendo solicitado para que explique mejor lo que está ocurriendo o como está actuando por que alguien no le comprende; o por que realmente este es un entorno que es difícil de comprender para el gran público porque resulta nos muy ajeno. Quiero decir que son entornos muy técnicos, son entornos muy elaborados, son entornos además también muy antiguos porque muchas de las leyes vienen del Derecho Romano y entonces eso hace que la complejidad de este tipo de instituciones sea necesario humanizarlo al comunicarlo, simplificarlo, hacerlo más sencillo y entender que muchas veces las demanda es esa, yo creo que eso puede ser de gran ayuda para ellos.

PRESENTES. Integrantes del Superior Tribunal de Justicia, presentes junto a funcionarios y magistrados

Cuando hablamos de esos públicos también debemos decir que hay distintas formas de expresarse ante los mismos, y que por ahí los silencios dicen muchas cosas. Y también los ruidos o las bullas confunden. Además lo que se puede ver es que los distintos Poderes tienen distintas formas de expresarlo.

Sin duda, en este caso lo que se ha visto es precisamente que a veces el no comunicar es dejar un espacio para que otros expliquen bajo sus intereses y bajo su modo lo que nosotros no explicamos, cosa que en estos momentos posiblemente es un error en términos de comunicación a los medios; pero por otro lado el silencio bien utilizado puede ser también otra forma de comunicar. No necesariamente hay que llenar todo el espacio acústico y hay que explicar todo, porque también hemos comentado que cuando uno habla mucho o cuando uno explica mucho a lo mejor lo que hace es aturdir la mente del otro. Hay que tratar de sintetizar, explicar, es como a veces hablar con los niños, como les explicas a los niños las cosas. Yo a veces utilizo ese ejemplo o esa metáfora para transmitir lo importante que es partir de lo que conoce la otra persona, de lo que necesita conocer y de esa manera sobre eso ir construyendo una argumentación que contemple, insisto, lo racional y lo emocional; y que se pueda hacer más fácilmente un dibujo de lo que queremos comunicarle.

Entre "el miedo escénico" y el discurso de lo que se quiere decir, que tenga una explicación que se pueda entender, que no exceda lo que la gente pueda llegar a comprender.

Yo creo que eso es muy importante, porque hemos comentado también este efecto de que cuando uno a veces explica

demasiadas cosas lo que hace es aturdir a la otra persona. Cuando tu no conoces algo y alguien pretende explicártelo mucho y con mucha especificación y con mucha intensidad, hay que graduar también la información; es necesario que te vayan dando como se dice "tacita a tacita, cuchara a cuchara" en esa también metáfora que hemos utilizado de la alimentación de "comer mucho me hace gordo, necesito comer lo justo para que mi organismo funcione bien". Considerar también la mente o la recepción o la comprensión del otro en esos términos, entender que lo mismo que el estómago no puede digerir 700 k de carne, tampoco puede digerir 700 folios de explicación, el estómago digiere un bife como dicen ustedes aquí a la hora de comer y esto es lo que tenemos que aportar, tenemos que aportar una cantidad de información que es digerible para el público. Esto creo que es algo también que ha quedado claro en el transcurso del taller.

CURSO. Magistrados y funcionarios participantes

La palabra "fluir"…

Bueno esto es un termino acuñado por un autor que habla de un estado de conciencia en el cual uno se concentra y es capaz de pasarse horas realizando una actividad y siendo además muy eficaz. Yo recomiendo este estado porque me parece que es muy útil en los momentos que estamos comunicando a los otros. Olvidarnos sobre todo en términos del miedo escénico en donde uno se abarrota a sus miedos y se abarrota su auto evaluación y justamente lo que uno tiene que hacer es cambiar esa óptica y observar el público al que se está dirigiendo, el objetivo que tiene para transmitir y entrar ahí en esa suerte de flujo en donde uno se olvida de sí mismo y se convierte en el discurso que está transmitiendo sin que le pese, sin que le duela, sin que le estrese. Justamente buscando ese término de flujo de ser un poco "como el agua que corre" esa metáfora un poco oriental… que corre, siempre lleva un curso, y es una estrategia mental que uno tiene que trasladar en el caso de que no le salga natural al hablar en público, porque seguro que la aplica en otras situaciones. Todos tenemos alguna situación de flujo en nuestra vida ¿no? la gente que se va a pescar y se le pasan las horas, es buscar situaciones en las que tu entras en flujo y tratar de llevar ese sentido o ese sentir, esa sensación a aquellas situaciones en donde las necesitas.

Sería el reconocimiento de uno frente a determinadas situaciones, como una estrategia para fijar una comunicación que tenga el efecto deseado.

Sí, por un lado eso y que la comunicación sea la estrella o lo que comunica sea lo importante y que tú eres un simple medio, es como un portavoz, es también un sentido un poco espiritual, como que uno

viene a esta vida a realizar una actividad que a veces le trasciende a uno mismo y uno simplemente se tiene que dejar llevar por eso; por algún motivo estoy yo aquí (he pensado yo muchas veces) no se cual es pero tampoco importa; y aquí estoy para esto y es lo que vine a hacer; y aquí me dejo llevar. Es un poco el sentido. Ese estado de conciencia de flujo para ayudarte a realizar esa actividad que por algún motivo te ha tocado realizar a ti, a mí. Por lo menos ese pensamiento me ha resultado de mucha ayuda siempre.

Te quiero decir que en lo gestual te he visto "dando pinceladas" o como si hicieras la "dirección de una orquesta", muy suavemente pero con mucha energía; y además tu discurso creó entre los participantes un clima que los ha llevado a reflexionar entre sí, como que han visto la necesidad de entrar más allá de un expediente o de una situación de conflicto en uno mismo, como para poder comunicarse y conocerse y expresarlo.

Claro por que la comunicación siempre parte de uno mismo. Me agradan muchos los comentarios que haces sobre mí y sobre mi forma de comunicar, que es la que es, quiero decir que me es natural, si bien es cierto que claro con los años de experiencia uno logra mejorar, limar, incrementar sus habilidades, está vinculada con el auto conocimiento con la reflexión.

Me acuerdo cuando publiqué el libro, un amigo, bueno, amigo después, una persona que vino a un curso que después nos hemos convertido en personas afines, me dijo cuando leyó el libro "me ha gustado mucho, me ha provocado que después de leer algunos capítulos aparte la vista del libro y reflexioné sobre situaciones que a mí me han acontecido".

Y yo la verdad es que me sorprendió mucho este comentario por que quizás no era ese mi objetivo, o no pensaba yo haber conseguido ese objetivo, porque en realidad en la comunicación tu puedes tener un objetivo pero nunca sabes lo que has hecho hasta que el otro no te lo dice, o lo que ha recibido. Y este también es un aprendizaje que yo he tenido que asumir por mi propia actividad como docente.

Tu haces a lo mejor una cosa con toda tu buena intención y resulta que no consigues el objetivo esperado y después vas perfilando, vas mejorando, vas actualizando y sin darte cuenta consigues ese objetivo.

Pero sí hemos conseguido reflexionar y ponernos en contacto con toda esa parte emocional de la que nunca estamos despegados, porque como dije también en algún momento del taller lo que mantiene con vida a un individuo es su emoción y no su razón. Aludiendo al libro de Antonio Damasio "El Error de Descartes" no es que "pienso, luego existo" sino que "siento, luego existo".

Entonces yo llevo ya ocho años o nueve, ya no sé cuantos ofreciendo este curso a las personas y tratando de que ese aumento de conciencia sobre lo emocional en nuestras vidas, pues nos haga más felices de verdad, nos relaje más, podamos hacer las cosas con mayor conciencia, con una mayor dirección, con una mayor satisfacción, esto es como decimos allí en España "muy sobre hojuelas" o sea una cosa que es muy bonita, muy satisfactoria.

Creo que se puede llevar de este taller justamente esa sensación por lo que hemos visto.

Pues sí, la verdad es que me voy muy contenta he estado muy a gusto, me he sentido muy reconocida desde el principio por personas que para mí también tienen mucha autoridad y que respeto mucho la labor que hacen.

Entonces sentir también por parte de ellas también ese reconocimiento hacia mí, pues para mí es un elemento de satisfacción, de orgullo, de sorpresa.

Y para mi trabajo es muy importante que la gente sintonice emocionalmente conmigo o que yo sintonice con ellos y con la materia, es fundamental.

Gracias. Para Opes Legis. Creo que realmente como decían hoy, este sería a un tema para darle continuidad.

Bueno, pues esperemos que este sea el inicio de una larga y que sea beneficiosa para todos. Gracias a ti y a la revista

Gracias a vos, Carmen.

Guillermo H. Mountford