



La convicción de los mensajes

El líder más convincente es aquel capaz de conectarse emocionalmente con su gente.

Por: Carlos E. Climent

No suelo viajar a Bogotá en las horas de la tarde para evitarme la frecuente acumulación de tardanzas de la aerolínea a medida que pasa el día. Pero tomé el vuelo de las 4 PM que, para mi frustración y la de muchas personas más, terminó saliendo varias horas después.

Después de llegar a la cabecera de la pista, el piloto nos dice que hay que volver a la plataforma por un problema. En un avión repleto y recalentado nos dejaron hasta que los técnicos solucionaron el problema. Periódicamente el piloto transmitía de forma lacónica e incompleta, desde el aislamiento de su cabina el progreso, o la falta de él, de los trabajos que se iban adelantando en materia técnica para solucionar el problema.

El tiempo pasaba, la irritación de todo el mundo aumentaba, los ánimos se caldeaban, una señora pedía aire acondicionado, otro exigía refrigerios, mientras un pasajero que se identificó como piloto de avionetas contribuía al desorden, dictando cátedra sobre sombrías hipótesis y sobre lo que él suponía que estaba ocurriendo.

Tres horas después llegó el anuncio esperado. Los técnicos habían solucionado el problema y ya estábamos listos para salir. En ese momento un hombre joven evidentemente contrariado reclama al personal auxiliar de la aeronave, amenaza con demandas a la compañía y toma la decisión de bajarse del avión indignado por la demora que considera un abuso injustificado. Y además, porque no confía en la reparación realizada. A sus argumentos se unen media docena de personas que finalmente se bajan del avión, con el agravante-para los que nos quedamos a bordo-que ahora había que encontrar las maletas de estos pasajeros en la bodega.

Este largo preámbulo sirve para resaltar:

*Las circunstancias emocionales que viven las personas atrapadas en una polarización plagada de opiniones diversas, tan inquietantes como insolubles.

*La predominancia de voces alarmantes que transmiten mensajes contagiosos de angustia que ponen en duda la calidad de los arreglos realizados y que son las únicas que se escuchan con claridad.

* La sensación de agobio de las personas irritadas que necesitan creer en algo que las tranquilice pues están saturadas por discusiones interminables que aumentan la incertidumbre.



Universidad del Valle

Facultad de Salud - Grupo de Comunicaciones



Sala de Prensa

*Un piloto que trata de explicar lo que ocurre, pero lo hace en forma tan poco concluyente que no se logra conectar emocionalmente con sus pasajeros. En consecuencia, no convence ni tranquiliza, ni puede asegurarle a los pasajeros lo indispensable: que un equipo altamente calificado está haciendo lo necesario para llevarlos a su destino, sin contratiempos. La mayoría nos quedamos a bordo porque contábamos con el respaldo de una empresa seria, a pesar de no estar de acuerdo con la forma como se había manejado la situación.

La vivencia de unos cuantos pasajeros atrapados por horas en ese avión, se puede trasladar a lo que ocurre en las crisis sociales si el líder no es capaz de conectarse emocionalmente con su pueblo y si a ello se le agrega el miedo individual que alimenta la polarización. Tema de la próxima columna.

Diario El País, 13 de Agosto de 2017. Página C9