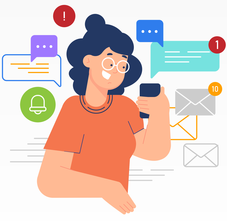
Vivamos mejor

Newsletter de Calidad de Vida

Edición N°2 - 2026

¿Por qué un mensaje claro no siempre se interpreta como esperamos?



Escribimos todos los días: correos, chats, mensajes breves. Y muchas veces creemos que lo que escribimos es completamente claro.

Sin embargo, la psicología social ha identificado un fenómeno llamado "ilusión de transparencia": tendemos a creer que nuestras intenciones y emociones son más evidentes para los demás de lo que realmente son.

En comunicación escrita, esto se amplifica: no hay tono de voz; no hay expresión facial y no hay contexto visible. Por eso, un mensaje neutral puede ser interpretado como frío, urgente o incluso crítico.

¿Qué podemos hacer entonces?



Uno de los principios recomendados por estudios en comunicación organizacional es hacer explícito el propósito y la expectativa en mensajes escritos.

Mira la diferencia:

- **Mensaje 1:** "Envíame el informe hoy."
- **Mensaje 2:** "¿Podrías enviarme el informe hoy? Lo necesito para presentar el avance mañana a primera hora."

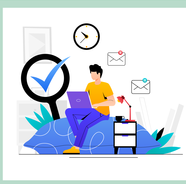
El segundo mensaje:

- Reduce la ambigüedad.
- Disminuye la tensión.
- Mejora la colaboración.

Además, hay dos prácticas simples que pueden ayudarte a fortalecer la comunicación y el respeto mutuo:

1. **Si vas a solicitar algo, considera también el tiempo de la otra persona:** Incluir contexto y plazo no solo ordena el trabajo, también demuestra consideración por su por su tiempo y responsabilidades.
2. **Cuando recibas una respuesta, agradece:** La gratitud explícita refuerza la colaboración y mejora el clima relacional. Un simple "gracias por enviarlo" puede marcar la diferencia.

¿Cómo podemos responder cuando algo no se entiende?



Una herramienta útil es el modelo **Situación – Conducta – Impacto**, conocido como modelo SBI, desarrollado por el Center for Creative Leadership, una organización internacional dedicada a la investigación y formación en liderazgo.

Este modelo propone estructurar la retroalimentación de manera concreta y observable, evitando juicios generales.

Aplicado a comunicación escrita:
En lugar de decir: **"Tu correo fue poco claro."**

Puedes escribir: **"En el correo que enviaste ayer (situación), no se especificaba la fecha de entrega (conducta), lo que generó confusión en el equipo (impacto)."**

Al describir hechos concretos y su efecto, el mensaje se vuelve más preciso y reduce interpretaciones personales.



¡Ponlo en práctica desde ahora!

Antes de enviar tu próximo mensaje importante, pregúntate:

- ¿Estoy dando suficiente contexto?
- ¿Es clara la expectativa?
- ¿El tono refleja colaboración?

Pequeños cambios en la forma de escribir pueden generar grandes diferencias en cómo se interpreta el mensaje.

SANTO TOMÁS | Santo Tomás Te Cuida | Programa CALIDAD DE VIDA Santo Tomás Te Cuida | VICERRECTORÍA DE PERSONAS