Readback: Mejorando la Comunicación en la Familia Empresaria

Por Leonardo Correa Rodríguez

En el mundo de la aviación, la comunicación clara y precisa es fundamental para la seguridad. Un pequeño malentendido entre un piloto y la torre de control puede ser fatal. Para evitar errores, se utiliza una técnica llamada **Readback**, que consiste en que el receptor de un mensaje repite lo que ha entendido, asegurando que la información ha sido recibida correctamente. Por ejemplo, si un controlador aéreo indica: "*Vuelo 123, ascienda a 10,000 pies*", el piloto responde: "*Asciendo a 10,000 pies, Vuelo 123*". De esta manera, cualquier confusión puede ser corregida de inmediato.

Este principio de comunicación efectiva no solo es útil en la aviación, sino que también puede ser una herramienta poderosa en la dinámica familiar y empresarial, donde la claridad y la correcta interpretación de los mensajes son esenciales para evitar conflictos y mejorar la toma de decisiones.

Readback en la Comunicación Familiar

Una Clave para la Convivencia y la Comprensión

Las familias, al igual que los equipos de trabajo en la aviación, dependen de una comunicación efectiva para mantener armonía y coordinación. Sin embargo, es común que los mensajes se distorsionen debido a suposiciones, emociones o diferencias de interpretación.

En este contexto, aplicar el **Readback** en la comunicación familiar implica asegurarse de que todos los miembros han entendido claramente los mensajes, reduciendo malentendidos y fortaleciendo las relaciones. Algunos beneficios de esta práctica incluyen:

- **Reducción de conflictos:** Muchos desacuerdos surgen por interpretaciones erróneas. Confirmar lo que se ha entendido ayuda a aclarar

expectativas y evitar problemas innecesarios.

- **Fortalecimiento de la empatía:** Repetir lo que otro miembro de la familia ha dicho no solo confirma el mensaje, sino que también muestra que se ha prestado atención.

- **Mejor toma de decisiones:** En la familia, decisiones importantes como la educación de los hijos, la distribución de responsabilidades o la planificación financiera requieren que todos estén alineados en la misma dirección.

En el entorno de una familia empresaria, la comunicación efectiva es aún más crítica. La combinación de relaciones personales y decisiones de negocio puede hacer que los mensajes sean interpretados de formas distintas, dependiendo del rol de cada miembro en la familia y en la empresa. Aquí, el **Readback** puede marcar una diferencia significativa en los siguientes aspectos:

Cuando una familia tiene una empresa, es fundamental que todos los miembros estén alineados con la visión y misión del negocio. Un error en la interpretación de los objetivos estratégicos puede generar discrepancias en la toma de decisiones. Aplicar Readback en este contexto ayuda a garantizar que todos comprenden la dirección de la empresa.

Ejemplo:

- *Ceo (padre):* “Queremos expandirnos al mercado internacional en los próximos cinco años.”

- *Hijo (accionista):* “Si entiendo bien, el objetivo es crecer a nivel internacional en cinco años. ¿Eso implica buscar socios estratégicos o solo aumentar exportaciones?”

- *Presidente:* “Buena pregunta. Lo que buscamos es aumentar exportaciones, pero sin comprometer la estructura actual.”

Aquí, el Readback no solo verifica la comprensión, sino que también permite aclarar detalles adicionales.

Para que este método sea efectivo en una familia empresaria, es recomendable:

1. **Escuchar activamente:** Prestar atención al mensaje antes de repetirlo.
2. **Confirmar y clarificar:** No solo repetir, sino también verificar si el mensaje es claro y si hay dudas.
3. **Promoverlo como hábito:** Fomentar en la familia y en la empresa el uso del Readback en reuniones clave y en la toma de decisiones importantes.

Al final, una familia empresaria con una comunicación clara y alineada tiene más probabilidades de mantener la armonía y lograr el éxito en el largo plazo. **El Readback no es solo una técnica de aviación; es una herramienta de vida.**

ICGE · www.icge.co · icge@gmail.com — Documento de libre descarga con fines académicos. Se permite su difusión citando la fuente.