COMUNICACIÓN EFECTIVA / EVAQ / Fernanda Tapia / Noviembre 5, 2026

Encuadre y contexto:

La preparación profesional no consiste solamente en saber qué hacer. También implica prepararnos para comunicar lo que sabemos hacer, escuchar lo que el otro necesita y saber cómo proceder cuando les podemos ayudar a encontrar una solución o no a un problema y mantener una postura ética en todo momento.

Durante esta plática trataremos de conocernos. Primero me presentaré y les contaré algunas cosas de mi vida. Esto será el preámbulo para que ustedes: comunidad veterinaria, abran el diálogo y descubramos juntos cómo comunicarnos efectivamente.

Describiremos algunas técnicas de comunicación durante nuestra ponencia, pero en vez de puntualizarlas vamos a hacerlas nuestras, es decir las vamos a poner del lado de la experiencia y no de la teoría.

Esta charla también será un experimento para conocer cómo comunica la comunidad veterinaria. Espero dialogar con ustedes y extraer el contenido humano, sensible, íntimo. Es decir que nuestra conversación nos atrape y nos apasione por sí misma.

A continuación les exhibo unos pasitos básicos: un aperitivo del proceso de comunicación efectiva.

Pasos:

1. **Cuándo escuchar?** – >
2. **Cómo comprender?** –>
3. **Cuándo preguntar?** –>
4. **Cómo informar?** –>
5. **Cómo confrontar?** –>
6. **Cómo aclarar las dudas?** –>
7. **Cómo proceder?** –>
8. **Cómo acompañar? –>**

Resumiendo: **Escucho → Comprendo → Pregunto → Reconozco → Respondo → Compruebo → Acuerdo → Acompaño**

Durante la ponencia, les mencionaré tres anécdotas importantes que han pasado en mi vida como mujer en la radio y la TV. Se darán cuenta que la experiencia es una enseñanza fundamental y valiosa en cualquier profesión.

Describiremos las Técnicas de Comunicación a usar, abordaremos ejemplos ficticios, imaginarios o reales y dependiendo de la interacción con ustedes es decir de la audiencia para conmigo, espero podamos analizar la propuesta, cada etapa de la conversación y hacer de estas técnicas una experiencia simple y eficaz.

Finalmente analizaremos la Confianza y la Credibilidad de la Comunidad Veterinaria. Despediremos la ponencia estableciendo los principios de comunicación efectiva.

Hola Soy Fernanda y les cuento un poco de mí…

En un balcón de la glorieta Chilpancingo cercano a Avenida Insurgentes, de niña jugaba a ser Presentadora de Circo. Sí, el extremo de la cuerda con la que saltaba era mi micrófono y el cordón mi cable…

… y ahora los payasos!

Fui caza premios de la radio. Sí de esas personas que se la pasan oyendo qué regalan durante los programas de radio y que según la colonia donde vivas o alguna petición especial te podías acreditar un premio: "el que fuera"… Ya tenía yo varios recibos de luz y de teléfono listos de diferentes colonias!!!

Un día mi madre me dijo: Te has fijado que en la radio no hay mujeres? Y eso me motivó a acercarme al Núcleo Radio Mil, estación favorita de la que era una radioescucha asidua. ¡Mi deseo era estar en Cabina!, así que llamé a Jorge Alberto Aguilera, sí ese chico que por muchos años trabajó con "Chabelo" y quien anunciaba las "Catafixias". Él tenía un programa en la estación y me apoyó insistiéndome en acreditarme como Locutora profesional. Necesitaba un título y claro Pre-pa-rar-me! De ahí ya podría seguir mi camino para poder entrar.

Entre los 14 y 15 años me titulé como Locutora e inmediatamente regresé a "Radio Mil". Fui perseverante para que me aceptaran y finalmente el Jefe de la Estación dijo: Pongan a entrenar a esa niña!. Y me pusieron a prueba acompañando a otros Locutores que en ese tiempo eran "Ilustres y cultos". En esa época las mujeres sólo daban la hora, el clima y los horóscopos. Pero bueno, empecé mis pininos en noticias.

El resultado de esta experiencia, fue que "…Tener suerte en esto de destacar en lo laboral o lo profesional no es de todos los días" y que siempre hay un hueco de oportunidad. Yo quería estar en Cabina. DEBIA ESTAR PREPARADA (FINALMENTE era "LOCUTORA TITULADA")… Y ese hueco fue un día lluvioso donde el Locutor titular no llegó por lluvia y la inundación de calles… Y pues me dijeron: Vas sola! … y de ahí me seguí como hilo de media…

¡Esto es módulo 590! A llamar Cachorritos y Panteritas 2–46-500 y 3-4-3 590. Comenzamos!!!

Mi voz, a algunos no les pareció. Pero a otros, sí… Después de un tiempo… el gremio periodístico e intelectual a través de la prensa (El Financiero) , me consideraron como:

"Una Mujer que cambió las formas de la Radio".

¿Quién eres tú, qué haces aquí?

Me voy a pasar entre la audiencia. Les abordaré con algunas preguntas generales. Quiero conocerlos, estrechar los lazos, comunicarme no solo en un sentido sino crear un diálogo en confianza. Saber que cuento con ustedes y que cuentan conmigo. Establecer que lo que yo diga les pertenece más a ustedes que a mí…

Escenario de conversaciones (primera aproximación).

Como resultado del diálogo anterior es probable que encontremos los algunos puntos de conversación.

- Inicio de una consulta…
- La escucha con atención…
- Dar valor a las emociones y a los sentimientos…
- Pensar y transmitir un Diagnóstico claro…
- Qué Opciones hay, qué limitaciones?…
- Casos graves…
- Indicaciones y acuerdos en el tratamiento…
- Cierre de consulta…

Mi Evolución en los Medios.

Durante el temblor del 85, la verdad es que nadie conminó a la gente a que llegara a las Radio difusoras. El pueblo, acuñó la palabra solidaridad antes, mucho antes de que un gobernante corrupto la utilizara en su programa social. La gente llegaba con palas, con picos y decía adónde puedo ir a ayudar y nosotros que recibíamos cientos de llamadas y reportes pidiendo ayuda les decíamos a dónde podrían hacer la diferencia.

Horas después de la catástrofe, de alguna manera milagrosa se levantaba la señal y la radio servía de enlace para localizar familiares o ubicar centros de apoyo y localización. Fue una tarea difícil que duró por largos días. Llegamos al límite de comunicados y al parecer ya no teníamos nada que decir. Esa situación me puso en un dilema hasta incluso de necesitar terapia para desahogar mi dolor:

> *Médico homeópata:* … debes seguir tu misión. Continúa hablando…
>
> *Fernanda:* y qué les digo?...
>
> *Médico homeópata:* … háblales desde donde todos somos iguales, desde las necesidades que todos tenemos en común: nuestros miedos, la incertidumbre, la pérdida, la esperanza…

Y así la comunicación fluyo…

La experiencia en los medios, me permitió desarrollar la intuición para construir una conversación. Una fórmula variable que ocupaba para la ocasión y que era completamente “naif” o espontánea. Su finalidad era dialogar y conformar un hilo conductor con dirección definida.

Mi entrada a ONCE TV al programa “Diálogos en Confianza”, me concedió trabajar junto a un equipo de especialistas, personas con conocimientos y experiencia en todos los ámbitos. También interactuar con el público asistente al foro, la audiencia televisiva e invitados a la mesa donde ahora tendría que combinar el arte de comunicar en un programa que tocaría diversos temas de interés y cuyo aspecto más importante era: Abordar los temas de manera llana, **Sin juicios**.

Técnicas de Comunicación Efectiva.

A continuación les comparto un listado como de unas 20 técnicas usadas en la comunicación efectiva. Construir un diálogo no requiere usar todas las técnicas. Solo usa las que creas necesarias! Encontrarás en texto en color verde: la fórmula de comunicación. Es decir, es la etapa o acción de lo que ocurre en un orden probable de eventos durante una conversación o entrevista.

Etapa / concepto	Acción
Escucho	
1. Escucha activa	Escuchar palabras, emoción y necesidades sin interrumpir ni preparar la respuesta mientras el otro habla.
2. Comunicación no verbal	Observar mirada, postura, expresión facial, gestos y distancia; también hacer consciente nuestro propio lenguaje corporal.
3. Para-lenguaje	Percibir tono, volumen, velocidad, ritmo y pausas: muchas veces dicen tanto como las palabras.
Comprendo	
4. Parafraseo	Devolver con nuestras propias palabras lo que hemos entendido para comprobar nuestra interpretación.
5. Clarificación	Identificar aquello que no está suficientemente claro antes de sacar conclusiones.
6. Reformulación	Reorganizar lo escuchado para ayudar a contemplar la situación desde otra perspectiva sin minimizarla.
Pregunto	
7. Preguntas abiertas	Preguntar para comprender, no solamente para obtener datos: “¿Qué es lo que más le preocupa?”.
8. Lenguaje claro y adaptación al interlocutor	Formular preguntas y explicaciones de acuerdo con la persona que tenemos enfrente, evitando tecnicismos innecesarios.
Reconozco	
9. Validación emocional	Reconocer lo que la persona siente sin juzgarlo ni necesariamente estar de acuerdo.
10. Empatía comunicativa	Intentar comprender la experiencia desde la perspectiva del otro y hacerle saber que hemos percibido lo que está viviendo.

Etapa / concepto	Acción
Respondo	
11. Comunicación asertiva	Expresar información, necesidades, desacuerdos o decisiones con claridad, respeto y firmeza.
12. Mensajes en primera persona	Hablar desde nuestra posición —"yo observo", "yo considero", "necesito explicarle…"— en lugar de acusar o confrontar.
13. Manejo de expectativas	Diferenciar claramente entre lo posible, lo probable y lo seguro.
14. Establecimiento de límites	Explicar qué podemos hacer, qué no podemos hacer y por qué.
15. Comunicación de malas noticias	Preparar, informar gradualmente, permitir la reacción y dar espacio para procesar lo comunicado.
16. Desescalamiento verbal	Frente al enojo o confrontación, disminuir la tensión antes de intentar resolver el problema.
Compruebo	
17. Resumen	Recapitular los puntos esenciales para ordenar la información: "Entonces, hasta aquí tenemos…".
18. Confirmación de comprensión	Comprobar qué entendió realmente la persona, en lugar de suponerlo o simplemente preguntar "¿entendió?".
Acuerdo	
19. Recapitulación y acuerdo	Establecer qué se decidió, qué hará cada persona y cuál será el siguiente paso.
Acompaño	
20. Silencio consciente	Saber detenerse. Permitir que la otra persona piense, sienta, decida o simplemente permanezca acompañada sin llenar necesariamente el espacio con palabras.

Corolario: Combinar estas técnicas deben sin lugar a dudas generar Credibilidad y Confianza.

Escenario de conversaciones (segunda aproximación).

El propósito de esta segunda aproximación es generar nuevos diálogos entre los asistentes y tomando temas más en términos Veterinarios con la finalidad de aplicar algunas de las técnicas propuestas.

Es un hecho que no podremos recordar las 20 técnicas enlistadas y aplicarlas como un manual de instrucciones de ordenador o PC. En realidad resumí una fórmula de comunicación útil donde irán apareciendo los hechos bajo el uso de esas técnicas.

Nuestra síntesis quedó en estos 4 puntos:

1. ESCUCHO Y COMPRENDO

Presto atención a lo que la persona **dice, siente y necesita**, antes de interpretar o responder.

2. PREGUNTO Y RECONOZCO

Pregunto para comprender mejor y **reconozco la experiencia y las emociones** de quien tengo enfrente.

3. RESPONDO Y COMPRUEBO

Comunico con claridad, empatía y asertividad, y después **compruebo que lo dicho fue realmente comprendido**.

4. ACUERDO Y ACOMPAÑO

Definimos qué sigue y, cuando ya no hay algo que solucionar o explicar, **permanezco disponible y acompaño**.

Creo que la fórmula ya abreviada de comunicación para ustedes como Veterinarios podría quedar en solo 4 palabras:

ESCUCHAR → RECONOCER → RESPONDER → ACOMPAÑAR

Un día en la radio…

A las 6 am sonó el teléfono de cabina y sin medir antes la llamada, la saqué al aire. La voz de una pequeña me preguntó si "yo era la Sabrosita". Sonriendo le contesté que sí. A lo que ella siguió pidiéndome: "me acaban de sacar de terapia intensiva donde está mi hermanita de 10 años. Está muriendo de cáncer y me permitieron dejarle un radio para que usted le diga unas palabras". Ahí se hizo un silencio sepulcral. Yo no atinaba que decir. Estaba muy chica y ni siquiera había trabajado todavía en Diálogos para entender que era la tanatología o los primeros auxilios emocionales.

Me armé de valor y le empecé a hablar a esa niña, desde mis creencias, mis ideas, mis temores, mis tonterías, tal vez, y cuando me fallaban, las palabras, empezó a hablar el público para hacer lo mismo. Papás y niños.

Sentí que estábamos ayudándola a hacer una maleta para emprender un largo viaje. Todo era amor.

Ahí llegó mi jefe el sabrosito para indicarme que después de 45 minutos de estarle hablando. Ya había sido suficiente, Todo estaba bien, y que era momento de la entrada al noticiario.

Imaginen 45 minutos en radio comercial sin que entrara música ni comerciales.

Antes de entrar el noticiario al aire… Yo cerré el micrófono. Bajé todo el volumen y me volví a quedar en silencio en esa cabina donde sólo se escuchaba el aire acondicionado.

Me abracé y en ese momento entendí que eso era lo que quería ser el resto de mi vida: **Acompañar.**

Al fin y al cabo, eso es lo único que puedo hacer.

Para terminar, tres Reflexiones!

Antes de conjugar esta plática, inicié con una duda y a la expectativa de preguntarme: **Qué es lo que caracteriza a esta Comunidad? Me recibirán con amabilidad? Podré encontrar cuál es el canal o la fórmula de su comunicación?**

Hice algunos intentos por investigar qué percepción se tiene de la Comunidad Veterinaria. Y encontré algunas cosas interesantes:

La comunidad veterinaria parece partir de un capital de confianza alto.

Un dato particularmente interesante proviene de Gallup (portal de difusión). En su medición estadounidense de honestidad y ética profesional en 2023, 65% calificó a los veterinarios con niveles altos o muy altos de honestidad y ética, frente a 56% para los médicos. Los veterinarios quedaron entre las profesiones mejor valoradas. En el extremo contrario, miembros del Congreso aparecieron con 6%.

Fuente: https://news.gallup.com/poll/608903/ethics-ratings-nearly-professions-down.aspx%E2%81%A0?utm_source

Una investigación nacional estadounidense publicada en 2025 sobre información relacionada con investigación animal encontró que los veterinarios fueron la fuente de información que más confianza generó: 81%**,** por encima de científicos, médicos y profesores.

Fuente: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/41086843/

Algo que me llama la atención, es que la comunicación dentro de esta comunidad, de alguna manera le permite dialogar con el Reino Animal y esto además me parece que aporta un poco de magia.

Yendo más allá de mi percepción, me dije: Y si consulto el I Ching, el libro de las mutaciones; el libro de los cambios, tal vez pueda internarme en esta comunidad desde un punto de vista diferente: mitológico-ancestral.

El IChing – Libro Chino de Sabiduría (más de 3200 años), combina 64 posibles respuestas a los cambios que ocurren en la vida y su consulta resulta interesante dado que se pregunta de intención usando unas monedas que al arrojarse proyectan esa pregunta, esos cambios.

Como resultado se obtiene una posible respuesta para interpretarse ya como un evento individual. Así que si andas viviendo cambios en tu vida, te lo recomiendo.

Fuente: https://www.amazon.com.mx/Ching-El-libro-las-Mutaciones/dp/6073187289/ref=monarch_sidesheet_title

Colegio de imagen pública: Qué es el IChing? https://www.youtube.com/watch?v=2AjgYdaywiE

Mi pregunta: Qué es lo que caracteriza a esta Comunidad? Me recibirán con amabilidad? Podré encontrar cuál es el canal o fórmula de comunicación?

Respuesta del IChing:



Hexagrama 52 — 艮 (Gèn): La Quietud – La Firmeza / Montaña sobre montaña

Trigrama superior: Montaña (Gèn)

Trigrama inferior: Montaña (Gèn)

Líneas obtenidas: 8, 8, 7, 8, 8, 7 (de abajo hacia arriba).

Sin líneas mutantes: el hexagrama permanece sin transformación.

Nota: La siguiente es una traducción de sentido del texto clásico chino, no proviene de un texto de edición comercial moderna o de una traducción como la de Richard Wilhelm o autor similar.

El dictamen: Aquietar la espalda, de modo que ya no se perciba el propio cuerpo. Caminar por el patio sin ver a las personas. No hay arrepentimiento, no hay culpa.

La imagen: Montañas que se elevan una sobre otra: la imagen de la Quietud o la Firmeza. Así, la persona noble no permite que sus pensamientos vayan más allá de su situación presente.

¿Qué significa? El hexagrama no propone la inmovilidad permanente ni la indiferencia.

La montaña representa la capacidad de permanecer firme, de no dejarse arrastrar por la agitación exterior ni por nuestras reacciones interiores.

Su enseñanza puede sintetizarse así: **Detenerse cuando corresponde detenerse. Actuar cuando corresponde actuar. Y no permitir que nuestros pensamientos se adelanten a aquello que todavía no ha sucedido.**

La quietud es, por tanto, una forma de conciencia y dominio de uno mismo.

Para terminar…

¿Cuál podría ser nuestra interpretación sobre el resultado de "La Quietud o La Firmeza" sobre la comunicación de la Comunidad Veterinaria?

Primera reflexión: Detenerse

Antes de responder, aconsejar, diagnosticar o juzgar, necesitamos reconocer qué está sucediendo en nosotros mismos. ¿Estamos escuchando al otro o estamos preparando mentalmente nuestra respuesta? ¿Nos domina la prisa, la impaciencia, el prejuicio o la necesidad de tener razón?

La quietud puede representar ese instante en el que dejamos de reaccionar automáticamente.

Segunda reflexión: Escuchar

Escuchar no consiste únicamente en recibir palabras. También implica estar dispuestos a comprender lo que todavía no entendemos. La escucha comienza cuando suspendemos, aunque sea momentáneamente, la necesidad de imponer nuestra propia interpretación.

Tercera reflexión: Actuar desde la Conciencia

La quietud no tiene por qué significar pasividad. Puede ser la preparación para una acción más consciente.

Después de escuchar, habrá que explicar, decidir, poner límites, y aún sea que se comunica una noticia difícil se debe actuar con firmeza. La diferencia es que la respuesta ya no nace exclusivamente del impulso, sino de una comprensión más amplia de la situación.

El Conocimiento genera autoridad, La coherencia genera credibilidad y la escucha un vínculo.

Una vez habiendo reflexionado en silencio, Solo me resta despedirme de ustedes con mucho respeto y admiración…

¡Muchas Gracias!

Fernanda Tapia