El valor de la comunicación

No debe entenderse de ningún modo la comunicación como un mero adorno, como algo estético y, por lo tanto, prescindible. En este sentido, por ejemplo, muchas organizaciones están quedando retratadas en estos tiempos de crisis en Europa al eliminar la comunicación de sus prioridades. Entienden, de forma miope y anacrónica, que la comunicación no les resultará útil en tiempos difíciles. Nada más lejos de la realidad. Los hechos demostrarán que, en situaciones de crisis, es cuando más debemos apostar por la comunicación. La industria automovilística, una de las más afectadas por la crisis, es uno de los ejemplos más claros de la apuesta decidida por la comunicación en cualquier contexto económico. Sólo así es posible demostrar su carácter estratégico. No debemos perder la perspectiva correcta sobre qué significa, en el fondo, la comunicación estratégica en las organizaciones. Y esa perspectiva define su función principal como la de tratar de modificar o consolidar las percepciones que los diferentes públicos tienen sobre nuestra compañía. Esto quiere decir, al menos, tres cosas: en primer lugar, necesitamos tiempo, es decir, la comunicación debe entenderse como una batalla a largo plazo; en segundo lugar, modificamos las percepciones desde un punto de vista racional y, sobre todo, emocional, es decir, lo que sienten por nosotros; en tercer lugar, la comunicación no cambia los hechos, no modifica la realidad, trabaja con ella y la gestiona de la forma más adecuada para nuestros intereses. No es poco, pero no es todo. Hacemos lo que hacemos. Comunicación estratégica quiere decir que debemos valorar por igual, y en su justa medida, al conjunto de públicos con los que nuestra organización tiene o desea tener algún tipo de relación. Todos los públicos pueden llegar a ser relevantes. Debemos abandonar, siempre que sea posible, la anticuada concepción según la cual ciertos públicos deberían tener mayor presencia especialmente los externos, y sobre todo, los medios de comunicación.

Nombre: Nancy Esmeralda Murillo Fausto 7ºA LCC1970