

Habilidades de comunicación

Este trabajo es la síntesis del artículo *el desarrollo de habilidades de comunicación* de la revista imagen en su edición 25, en el cual se habla sobre el papel que juega la comunicación para que las organizaciones y sus integrantes mejoren en sus relaciones con los diversos públicos.

Muchas organizaciones en la actualidad han entendido el papel de la comunicación y se han decidido a apostar por ella y utilizarla como una herramienta para la gestión, comprendiendo el carácter transversal de la misma, se han propuesto desarrollar sus habilidades de comunicación para mejorar sus relaciones con sus públicos internos y externos. Para cumplir con ese objetivo y lograr esa relación con los grupos de interés es necesario entender los tipos de comunicación que el ser humano utiliza por naturaleza son verbales (palabra) y no verbales (gestos, posturas corporales, tono de voz) estos últimos constituyen del 70 al 90 % de lo que decimos. Entender ambos y hacerlos coincidir en un mismo mensaje resulta prioritario.

Por otro lado dentro de las habilidades de comunicación a desarrollar se encuentra la escucha, que resulta un eje primordial dentro del relacionamiento, e implica disposición, apertura, concentración y participación que crean el camino hacia una oportuna y eficaz conversación. Saber escuchar nos permite enriquecernos con lo que los perceptores piensan de nosotros, trayendo muchas veces soluciones y estrategias para el negocio, permitiéndonos tener una retroalimentación constante y responder a los mensajes recibidos.

El manejo de la comunicación dentro de la organización requiere de una previa estructuración y manejo de los mensajes. Debemos pensar hacia quien va dirigido nuestro mensaje, estudiar lo que vamos a decir, apoyarnos con el uso de metáforas o anécdotas que nos ayuden a conectar con nuestro público y penetrar en su mente. Hablar ante los medios de comunicación requiere un previo entrenamiento para tener claro los mensajes, y conocer sobre aspectos de vestimenta y movimientos corporales. La organización además deberá llevar un registro de mensajes y desarrollar y utilizar un documento de posicionamiento que servirá para presentar la posición de la organización respecto a diversos temas.

Para concluir con este trabajo podemos decir que desarrollar las habilidades de comunicación dentro de las organizaciones les ha permitido adaptarse a los mercados cada vez más exigentes y participativos, así como tener a empleados más calificados y preparados que logren posicionar a la marca dentro y fuera de la organización.