

## El desarrollo de habilidades de comunicación

Empresas, instituciones y gremios de diversos tamaños han decidido adoptar a la comunicación como una herramienta de gestión. Son conscientes que existe un eje transversal que atraviesa todos los procesos en los que está inmersa la gestión y requieren del desarrollo de habilidades de comunicación para relacionarse adecuadamente tanto dentro como fuera de la entidad que representan.

Las empresas que viven la escucha de los públicos han confirmado que ese es el camino de un valor compartido que beneficia la gestión empresarial.

El arte de la escucha se ha convertido para muchas organizaciones en la columna vertebral de un buen relacionamiento. Implica disposición, apertura, participación y concentración que demuestre un claro interés por lo que nos dicen los públicos para dar paso a la oportuna y saludable conversación. El saber escuchar implica dejar que fluya el mensaje que nos están transmitiendo sin interrumpir, despojarse de juicios de valor, actuar en el momento preciso, no dejar pasar lo importante por lo urgente, generar espacios frecuentes de conversación, darle peso a las palabras y ser consecuente con lo que se dice y con lo que se hace como reflejo de la cultura corporativa de la organización.

La estructuración de los mensajes constituye el paso previo de una intervención pública.

Las organizaciones cada vez son más conscientes que el repensar la empresa implica incursionar en nuevas formas de comunicar en la que no existen fronteras con la presencia de las nuevas tecnologías, ello significa tener en cuenta la escucha de los públicos y el desarrollo de habilidades de comunicación que les permita construir una imagen positiva en la mente de los diversos públicos cada vez más participativos y exigentes.

“Una escucha efectiva demanda liderazgo, orden para el registro de las situaciones manifestadas, abre espacios bien definidos que se convierten en canales de comunicación sumamente provechosos en donde se genera empatía y retroalimentación constante...”