

## HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Somos primordialmente seres "sociales", en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

Resulta muy motivador ver y oír a ejecutivos, mandos medios y miembros de equipos que ocupan diversas posiciones en una organización, interesados en comunicarse eficazmente y lograr que sus mensajes sean interpretados en forma adecuada por los diversos grupos de interés con los que se relacionan.

En los casos donde la necesidad de comunicar es más acuciante no debemos olvidar que se trata de una habilidad social cuyo núcleo es la transmisión de un mensaje concreto. Los términos básicos de mensaje, contexto, canal, emisor y receptor no dejan de ser las bases sobre las que construir una y otra vez nuestras conversaciones.

Por otro lado, 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.

Resulta fundamental ser consciente que en ocasiones podemos estar emitiendo mediante signos no verbales lo contrario de lo que dice la palabra. De ahí la importancia de que la comunicación verbal y no verbal coincidan y no generen disonancia en la lectura del mensaje.

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 al dar respuesta frente al mensaje recibido.

En fin, uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás.

Cuando escuchamos estamos permitiéndonos enriquecernos con lo que nos dicen nuestros perceptores. La realidad registra que son muchas veces nuestros interlocutores los que traen soluciones y potenciales estrategias para el negocio.