

Gabriela Alfaro Maciel

LCC1977

Comunicación Organizacional

El desarrollo de Habilidades de Comunicación.

Para lograr un buen relacionamiento con los grupos de interés es preciso puntualizar que los tipos de comunicación son verbales (las palabras) y no verbales (gestos, expresiones corporales). Esto es de suma importancia ya que la comunicación verbal y no verbal tienen que coincidir con el fin de no generar dudas entre el público, y disonancia en la lectura del mensaje.

El arte de la escucha se ha convertido para muchas organizaciones en la columna vertebral de un buen relacionamiento, ya que esta implica una disposición, apertura, participación y concentración que demuestran un claro interés por lo que nos dicen para así dar paso a una conversación.

Las empresas que viven de la escucha de sus públicos han confirmado que ese es el camino de un valor compartido que beneficia la gestión empresarial. La escucha trasciende a la empresa, la traslada a otro entorno dando la importancia a los públicos con los que se relaciona tanto en lo presencial como en lo virtual. Una escucha efectiva demanda liderazgo, así como orden para el registro de situaciones, abre espacios bien definidos que se convierten en canales de comunicación sumamente provechosos y generan una constante retroalimentación.

La estructuración de estos mensajes constituye el paso previo a una intervención pública. Ordenar las ideas antes de una aparición es vital, hay que elaborar notas, repasarlas y "vivirlas" para realmente transmitir lo que queremos colocar en el mensaje. Hay que tener en cuenta que los ejemplos suelen venir bien ya que rompen el hielo, llaman la atención y mantienen a las personas interesadas en lo que se está diciendo. Es necesario ser claro, concreto y preciso para poder conectar con la audiencia.

Las organizaciones cada vez son más conscientes que el repensar de la empresa implica incursionar en las 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.