

## **“El desarrollo de habilidades de comunicación”**

Las organizaciones se ha dado cuenta de que la comunicación es una valiosa herramienta de gestión y se requiere el desarrollo de habilidades de comunicación para relacionarse adecuadamente dentro y fuera de la entidad que representan.

Los tipos de comunicación que el ser humano aplica por naturaleza son verbales y no verbales. Verbales que involucran la palabra y no verbales que abarcan los gestos, las posturas corporales y el tono de la voz. Según estudios científicos el 93% de las percepciones que construimos se refieren a la comunicación no verbal. Por eso es sumamente importante estar conscientes de la comunicación no verbal que estamos emitiendo para no transmitir un mensaje erróneo.

La estructuración de los mensajes es el paso previo de una intervención pública, se deben ordenar las ideas, elaborar notas, repasarlas y vivirlas para transmitir correctamente el mensaje y evitar caer en redundancias que harán que el público se distraiga. El hablar ante las audiencias toma un giro cuando nos presentamos frente a los medios de comunicación y es recomendable recibir un entrenamiento para voceros llamado “media training”, en el que se forma y desarrolla habilidades de comunicación para lograr entrevistas o apariciones exitosas en los diversos programas televisivos, radiales y publicaciones en prensa e internet.

Otra parte importante para la comunicación es saber escuchar, esto 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. Cuando una empresa esta abierta a escuchar, su comunicación será mas efectiva pues se le da importancia al público con el que se relaciona.

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.

Las organizaciones son cada vez más conscientes que tener en cuenta la escucha de los públicos y el desarrollo de habilidades de comunicación les permitirá construir una imagen positiva en la mente de los diversos públicos.