

En la actualidad empresas e instituciones han decidido adoptar la comunicación como una herramienta de gestión. Para poder lograr un buen relacionamiento con los grupos de interés es preciso mencionar que los tipos de comunicación son verbales y no verbales, cuando decimos verbales nos referimos a 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 la percepción de la comunicación es la no verbal, en este sentido resulta fundamental ser conscientes 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.

La escucha se ha convertido en la columna vertebral de una organización. Implica disposición, apertura, participación y concentración que demuestre un claro interés por lo que nos dicen los públicos. Escucha significa respeto, humildad y genera espacio de gran valor para la organización.

Una escucha efectiva demanda liderazgo, abre espacios bien definidos que se convierten en canales de comunicación sumamente provechosos en donde se genera empatía y una buena retroalimentación.

Hay que tener en cuenta que los ejemplos, metáforas o anécdotas para graficar un discurso suelen venir bien, ya que rompen el hielo, llaman la atención y pueden llegar a mantener a las personas entretenidas de lo que se está diciendo.

Para el registro de los mensajes, se sugiere considerar la elaboración de un argumento, que podrá ser actualizado y servir tanto para voceros internos como externos.

“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”

En conclusión la comunicación en las organizaciones es la base principal para que las cosas pueden fluir de manera natural y sean claras, es por esa razón que se debe de comunicar no solo verbalmente si no por medios del tono de la voz que implica llevar un ritmo un volumen moderado y sobretodo la clave son las inflexiones, para que los presentes no pierdan el interés y se convierta en algo aburrido. En el caso de la escucha se debe de dar paso a la apertura a la conversación. Sin duda alguna escuchar nos permite enriquecernos con lo que nos dice el receptor.