Comunicación 'Agile': escuchar y transformar

La empresa, como red de conversaciones, se compone de infinitos diálogos simultáneos entre equipos, empleados y responsables. Unas conversaciones que son determinantes para el resultado de la compañía.

"Todo lo que sucede, sucede en una conversación", venimos comprobando en EEC desde hace años. Una certeza que incluye a la comunicación corporativa, que también sucede en una conversación: la que la organización elige tener con sus colaboradores, clientes, proveedores y con la sociedad.

Por suerte, el aprendizaje colaborativo es también una tendencia en comunicación. El agilismo permite a las organizaciones reaccionar con velocidad a los requisitos del mercado, rectificar, aprender y volver a empezar, reduciendo pérdidas, tiempo y recursos. Y si esto es posible, es gracias a la comunicación, y en concreto, a la escucha, pues escuchar implica dejarse transformar por lo que el otro dice.

LÍDERES QUE ESCUCHAN Y TRANSFORMAN

Cada vez son menos las organizaciones que comunican de manera errática e unidireccional, y más las que apuestan por escuchar lo que sus clientes (internos primero) tienen que decir.

Las empresas que narran sus procesos, comparten su vulnerabilidad y practican la transparencia y la claridad generan vínculos profundos y estables, basados en la confianza. Un estilo de comunicación *pull* que hace fluir las historias y proliferar los canales entre los departamentos de la compañía.

Cuando Comunicación y RR. HH. trabajan codo con codo, se duplican las oportunidades de generar *employer engagement*. El conocimiento en manos de RR. HH. permite evolucionar la comunicación hacia la segmentación, para mirar a cada empleado a los ojos.

Hoy, la conversación está siendo un juego infinito. Cada acción, o ausencia de ella, es un mensaje que no pasa desapercibido. Mejor, jugar: comunicar, escuchar, transformar y dejarse transformar.

Lydia Vidal
Responsable de Comunicación de la Escuela Europea de Coaching (EEC)

Este documento es cortesía de Harvard Deusto. https://www.harvard-deusto.com
Copiarlo o publicarlo es una infracción de los derechos de autor. Para cualquier consulta contacta con info@harvard-deusto.com.