



Las habilidades de comunicación de los nuevos líderes

Por Patricia León

Editora general de revista Perspectiva

Los líderes de hoy han llegado, por las buenas o por las malas, a una conclusión: para influir en la sociedad y para dirigir y motivar a sus equipos de trabajo necesitan tener habilidades de comunicación. ¿Y los directivos de empresas? La idea de que el directivo es un ser lejano, que solo da instrucciones y espera resultados, que delega su comunicación con los colaboradores a la siguiente línea de mando, no va más. Hoy, la cercanía de la alta dirección con todos los niveles jerárquicos de la empresa es fundamental para motivar y para conseguir los resultados que se esperan de cada persona.

Nancy Duarte, gurú de las presentaciones, comenta en su libro «Resonancia: cómo presentar historias

visuales que transformen» el revelador resultado de una encuesta realizada en Estados Unidos: el 86% de los ejecutivos americanos reconoce que comunicar con claridad tiene un impacto positivo en su crecimiento profesional y en su nivel salarial. Pero curiosamente, sólo un 25% de éstos dedica más de 2 horas a la preparación de sus habilidades de comunicación, entre ellas preparar sus presentaciones.

¿Cuáles son las habilidades de comunicación que se esperan del directivo del siglo XXI?

En primer lugar, **saber hablar**, es decir tener la habilidad de persuadir a otros con respecto a sus ideas. Persuadir a directivos de otras empresas, a sus

La idea de que el directivo es un ser lejano, que delega su comunicación con los colaboradores a la siguiente línea de mando, no va más.

pares, colaboradores, clientes, proveedores... Pero, ¿persuadirles de qué? De lo que lo motiva a trabajar, de lo que es su empresa, de sus ideas de crecimiento, de sus intenciones. Esto es buena parte de todo este camino y tal vez la más notoria.

Pero comunicarse eficazmente también es **saber escuchar**. Un directivo que no escucha a los demás, no tiene argumentos ni bases para tomar decisiones. La comunicación ascendente y descendente son fundamentales en la empresa porque de allí es de donde muchas veces salen las mejores ideas y soluciones.

Comunicarse eficazmente requiere también **saber escribir**: las instrucciones, los reglamentos, las leyes, si no quedan por escrito, se olvidan y luego son algo difuso que nadie vive. ¿Usted solo escribe por Whatsapp? No olvide que el correo electrónico sigue existiendo y es un canal más formal para enviar instrucciones. La

capacidad de redactar de manera clara y precisa es una de las habilidades más necesarias en quien quiere comunicarse con eficacia y está muy ligada a la lectura.

Y precisamente **saber leer** es la cuarta habilidad de la comunicación eficaz. Formarse, capacitarse, leer el mercado, estar actualizados, crecer en bagaje cultural para tener argumentos, para incrementar el vocabulario en amplitud y profundidad. “La lectura hace al hombre completo; la conversación lo hace ágil, el escribir lo hace preciso” es la frase de Francis Bacon que mejor plasma la importancia de esta habilidad.

Hablar, escuchar, escribir y leer. Lo hacemos todos los días. Pero ¿lo hacemos de manera eficaz? ¿Estamos desarrollando estas habilidades para comunicarnos mejor en nuestra empresa?

La comunicación eficaz es la base del liderazgo efectivo y es lo que realmente motiva a los equipos a conseguir juntos las metas que los llevarán al éxito.



LA AUTORA

Patricia León González es máster en Dirección de Empresas MBA por el IDE Business School, Ecuador, y licenciada en Sistemas de Información por la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Es directora de Desarrollo Institucional del IDE Business School y editora general de Revista Perspectiva.