

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS ORGANIZACIONES

Luis Reyes Mora

Doctor en Gerencia (UNY). Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciado en Administración mención Informática (UNESR). Especialista en Alta Gerencia Turística (CUHELAV). Facilitador Coaching (UJAP). Profesor Instructor, adscrito al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas de la UNELLEZ VIPI. Venezuela. luisreyesmora@gmail.com

Extracto de Conferencia en el Marco del 1er Seminario Aplicado a las Ciencias Sociales y Jurídicas, UNELLEZ San Carlos. Mayo 07 de 2019

1.- Introducción

Las organizaciones son consideradas como entidades que se encuentran constituidas por personas donde realizan funciones continuas y sus esfuerzos se unen para lograr una meta. Por esta razón se hace evidente la necesidad de comunicación entre los integrantes miembros de la organización para lograr los objetivos que se han propuesto lograr de acuerdo a sus planes de acción. Partiendo de este aspecto ontológico y haciendo referencia al estado del arte sobre la comunicación organizacional se infiere, lo fundamental para la efectividad y la eficiencia dentro de un espacio laboral.

En el mundo empresarial actual, la comunicación efectiva cobra cada día mayor relevancia en las organizaciones debido a que no basta con hablar y oír, es imperativo ir más allá. Romper las barreras de lo superficial y adentrarse en el conocimiento y puesta en práctica de los elementos de la comunicación. No se trata solo de transmitir información, sino expresar ideas, opiniones, sentimientos emociones; entre el emisor y receptor, en la cual se pueda ejecutar la herramienta de la validación de la escucha, garantizando un flujo sin ruidos entre ambos. Por lo escrito anteriormente, se considera la comunicación asertiva como un elemento clave para el desarrollo continuo y exitoso entre los pares y miembros de una organización en el cual se puedan expresar las ideas, emociones y opiniones de manera diáfana desarrollando la comunicación como una habilidad de modo de expresión.

2.- Aspectos resaltantes de la conferencia.

Dentro de los aspectos relevantes, se encuentra las técnicas de la puesta en escena de la conferencia per se, enmarcada dentro de las herramientas de enseñanzas del coaching educativo, proporcionando novedosas formas de interactuar (Feed back) con los participantes asistentes al evento.

En el aspecto del contenido curricular de la conferencia, se enmarca en elementos fundamentales de la comunicación asertiva, ofreciendo desde el estado del arte de la temática referida, profundizando tópicos como definiciones sobre la comunicación, el arte de la escucha activa utilizando las técnicas de los pañuelos y la familia izquierdo. Profundizando en el potencial comunicativo desde lo auditivo,

visual y kinestésico. Así como, disertando sobre la comunicación no verbal y cómo generar una actitud positiva; de la misma manera señalar aspectos de la comunicación proxémica y su importancia para las relaciones interpersonales y la significación de estas, los vínculos entre relaciones interpersonales y relaciones públicas, los tipos de conducta desde la hermenéutica de la comunicación y por último intercambio de saberes con la finalidad de hacer el cierre desde una perspectiva de cosmovisión.

3.- Conclusión

La comunicación se sustenta en la autoestima, empatía, confianza y en la escucha activa, que permiten lograr las habilidades sociales que van a determinar el comportamiento al interactuar con tus pares. Estas habilidades, vienen dadas por un componente conductual, que pueden ser observados por los otros, el cognitivo, se refiere a lo que refiere e interpreta la persona del entorno de acuerdo a los estímulos del ambiente. La comunicación asertiva, si es bien ejecutada, es una técnica que permitirá a las organizaciones tengan cierta ventaja competitiva, teniendo como foco de atención no solo, los objetivos tangibles de estas, sino también a su talento humano. Para que, el capital humano se desempeñe eficientemente y contribuya al éxito de la empresa se debe ofrecer un contexto organizacional propicio donde exista una comunicación asertiva adecuadamente gestionada.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Chiavenato, I. 2001. *Administración de recursos humanos*. (5ed.). Distrito Federal, Mc Graw Hill México.
- Chin y Benne. 2000. *Gerencia Estratégica de las Organizaciones*. Editorial Mc GrawHill. Caracas.
- Elizondo, M. 1990. *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas, Universidad Virtual, ITESM.
- Serna, L. 2004. *Dirección de Personal y Recursos Humanos*. (1ed.). Mc Graw Hill. Distrito Federal, México.