

“Mucha gente siente que sus líderes no son muy empáticos”

Milagros Avendaño, gerenta general de Apoyo Comunicación, comparte los principales *insights* de su Encuesta de Comunicación Interna 2021, y explica cómo potenciar una comunicación más bidireccional por parte de los líderes.

Según la encuesta, la gestión del cambio se ha convertido en un objetivo principal de las áreas de comunicación interna (CI). ¿Qué acciones han realizado para ejecutarlo?

La pandemia ha hecho que muchas empresas tengan que redefinir sus modelos de negocio. Han atravesado por un tema de transformación digital muy rápido. Es importante trabajar antes en la transformación cultural, porque esta hace que los cambios de hábito se incrusten en las personas, se incorporen y sean sostenibles. Que la gente no solo cambie por una crisis, sino que realmente se transformen.

Existe un riesgo de que las áreas de CI pierdan su foco estratégico por las demandas de tareas diarias. ¿Este año sigue incrementando el número de tareas?

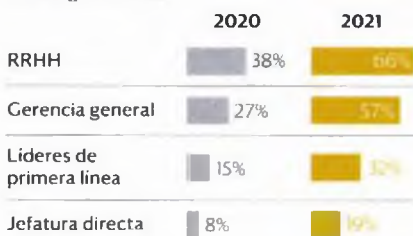
Sí, la frecuencia de la comunicación interna ha subido dramáticamente. Hay una necesidad de sobreinformar, pues las reglas de juego cambiaron. Si antes tenías dentro de tu cronograma de trabajo fechas especiales y campañas internas, a eso tienes que sumarle todo el tema de los protocolos de bioseguridad, cómo adaptarse al trabajo remoto. Al no tener una presencia física, eso lo tienes que suplir con la comunicación que se hace a través de los canales de comunicación interna.

Las áreas de RRHH y las gerencias generales son las que más han crecido en la emisión de mensajes internos. ¿Cómo evolucionan sus mensajes?

Al principio los negocios estaban en modo sobrevivir, y ahora están en un modo transformar. Sin embargo, cada día se le da más importancia al tema de las emociones de la gente, cuáles son sus expectativas, inspirar a que vivan los valores de la empresa. Además, se le está dando mucho peso a los *skills* de comunicación, porque algo que hemos visto es que mucha gente siente que sus líderes no son muy empáticos, y la empatía parte por escuchar, no solamente comunicar.

Diversificación de la vocería interna

¿Quién emite los mensajes internos en la organización?



Encuesta de Comunicación Interna Perú 2021
Apoyo Comunicación

El desempeño de los líderes en la comunicación interna ha sido desigual, de acuerdo a la encuesta. ¿Cómo mejorar su preparación?

Ahora se está trabajando en una comunicación más empática y humana. Tener una comunicación efectiva no solamente es comunicar, sino también escuchar, levantar preocupaciones y miedos. Estamos trabajando eso con muchos líderes, porque les cuesta mucho. Tienen la idea de que “estos son los mensajes claves, esta es la agenda”, les dan toda la información y ya. No, la comunicación tiene que ser bidireccional. Si quiero tener un impacto en el cambio de un comportamiento, primero tengo que entender cómo te sientes. Solo ahí voy a poder influir. (EP)



APOYO Consultoría