



12. ¿CÓMO ESTAMOS COMUNICÁNDONOS?



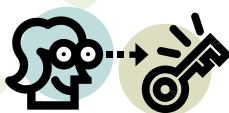
Por lo general, toda nuestra comunicación pasa demasiado por “lo visceral”,

dejamos que nos “cieguen”  las emociones y con frecuencia, eso nos

lleva a  “engancharnos” con lo que trae aquel a quien atendemos. Es básico ser capaces de mirarnos como “desde afuera” de nosotros mismos, evitar involucrar nuestras particulares emociones, para ser capaces de la

empatía  que, el ciudadano a quien nos tocará atender, necesita de nosotros.

El momento oportuno es vital.



Es importante comunicarle al ciudadano lo que uno sabe, cuando lo sepa. A los ciudadanos no les agrada recibir la información por partes o que se les niegue por temor de que se malinterprete. Es indispensable darla cuando está disponible, pues incrementa la credibilidad. El costo de no comunicar de manera oportuna es la pérdida de la lealtad, el enojo y la destrucción de la confianza.

Para una comunicación eficaz, no hay nada mejor que decir todos los: “qué, cuándo, quién, dónde, cómo y por qué” y dejar que los ciudadanos saquen sus propias conclusiones.

