

## Comunicación Interpersonal exitosa

Hola, bienvenidos a la unidad cinco del curso de Asistente Virtual.

En esta unidad, nos toca aprender de la “Comunicación Eficaz”, ¿sí?

En la unidad anterior nosotros conocimos la comunicación, ¿sí?, y la asertividad y la importancia de la asertividad en la comunicación.

La comunicación eficaz es igualmente importante y vamos a conocer en esta unidad cómo además se pueden combinar, ¿sí?

La comunicación eficaz es el uso correcto y responsable de los elementos y canales de comunicación que implica no enviar mensajes contradictorios o ambiguos.

La comunicación es un recurso, un activo, que hay que gestionar. La comunicación es un fenómeno, como venimos conociendo, muy complejo, ¿sí?, es un fenómeno comunicativo, es un proceso circular donde el emisor y el receptor intercambian alternativamente sus roles y que exige comprensión entre las personas que intervienen en él. Esto lo aprendimos cuando hablamos de la asertividad, de la importancia la escucha activa, de la importancia que el otro se sienta escuchado y yo también poder decir, si no estoy de acuerdo con algo, de una manera respetuosa.

La comunicación no es sólo información, esto es muy importante, la información es el contenido de lo que se comunica, y por sí mismo no produce comunicación. Yo puedo enviar un mensaje con información, sin recibir nada a cambio, entonces, puede existir una sin la otra, se complementan, es muy importante que entendamos eso, ¿sí?. Después tenemos las barreras de la comunicación, ¿sí?, y cómo estas barreras intervienen en el resultado, ¿sí?. Tenemos la filtración, la percepción selectiva, la defensa, el lenguaje, ¿sí?.

La filtración y la percepción selectiva se relacionan con esto que nosotros filtramos, con lo que no queremos escuchar, no nos gusta lo que nos están diciendo, cuántas veces nos habrá pasado, no nos gusta lo que están diciendo y escucho la mitad de lo que me dicen, ¿sí?. La desdefensa, reaccionar antes de escuchar todo el mensaje, o de comprenderlo, o de preguntar, y el lenguaje muchas veces es una barrera, ¿no?, digo una palabra que el otro no entiende o utilizó términos que los demás no no comparten. Siempre es muy importante en la comunicación buscar la interacción y el feedback para saber si nuestro mensaje está llegando como nosotros lo necesitamos. Ya aprendimos, ¿sí?, que la comunicación asertiva se produce cuando se expresa un mensaje en que las palabras y los gestos transmiten claridad y al mismo tiempo, una actitud de empatía hacia el interlocutor. Esto de buscar interacción, de buscar feedback, de decir lo que pensamos de una manera respetuosa, es muy importante.

La oratoria en la comunicación es muy importante, ¿sí?, su finalidad es persuadir el destinatario, lo que lo diferencia de otros procesos comunicativos. Se usa para transmitir información, motivar a la gente, o simplemente relatar una historia. Hay algunas características que son muy importantes de la oratoria, ¿sí?, que es el cómo vamos a transmitir este mensaje, uso de preguntas retóricas, esto que decíamos antes, busco el feedback, veo si el mensaje está llegando como nosotros esperamos, uso de la segunda persona del singular, cambios de tonos de voz del hablante, subordinación abundante, esto es muy importante, ponerse a disposición, ¿no?.

Importantísimo, tener confianza al hablar, acuérdense que además, como vimos anteriormente, ¿sí?, conocer del tema nos va a dar confianza, saber lo que vamos a decir,

mostrarnos relajados mirar a la cara a los oyentes, esto de la mirada, el contacto visual, ¿sí?, vestir adecuadamente a la ocasión y al mensaje que voy a transmitir.

Tenemos varios tipos de oratoria, ¿sí?, como vemos la oratoria individual, una persona que transmite un mensaje o información; oratoria grupal, es cuando yo comparto, ¿no?, ese mensaje con varias personas. Es muy importante que de las dos maneras sea individual o sea grupal, yo pueda transmitir el mensaje de una manera empática, con el nivel de tono correspondiente y eso nos va a permitir que el mensaje, llegue como nosotros necesitamos que llegue. Y de esa manera, ¿sí?, nosotros también combinamos la asertividad con la efectividad.

Bueno los dejo hasta la próxima unidad.

Gracias