

Bienvenidos a alumnos, vamos a estar viendo hoy lo que es la unidad número siete. En este vídeo, ¿sí?, vamos a estar viendo lo que es la comunicación interpersonal exitosa. En la presente unidad veremos las formas y los fines de comunicación, así como su importancia a la hora de transmitir nuestras ideas eficazmente y relacionarnos con los demás. Conectados mucho con lo que vimos en el módulo anterior, vamos a poder expresarnos de manera segura y confiada para fortalecer la relación con nuestro entorno, ¿sí? Ya sea con el cliente interno, nuestros compañeros de trabajo, o mismo con los clientes externos, los consumidores de nuestros productos y servicios.

Vamos a ver la importancia de la comunicación, tanto de la comunicación versus los resultados, la comunicación asertiva, y vamos a charlar un poco más de la asertiva. La importancia de la comunicación eficaz.

La comunicación eficaz es el correcto uso de todos los elementos y canales de la comunicación e implica no enviar mensajes contradictorios, o ambiguos, a una persona o grupo de personas.

¿Qué queremos decir con esto básicamente? Que no solamente implica, ¿sí?, estar manejando lo que son diferentes tipos de comunicación, lo de estar manejando lo que son diferentes canales de comunicación, sino implica, también, los mensajes que enviamos a través de estos canales, ¿sí?

En un área de soporte técnico, en un área de soporte al usuario o de atención al cliente, vamos a manejar más de un tipo de comunicación, más de un tipo de canal y, obviamente, vamos a enviar más de un tipo de mensaje, pero a la hora de enviar este mensaje debemos estar 100 por ciento seguros de poder responder de una manera clara y concisa esta pregunta: ¿Qué estoy queriendo transmitir? ¿Que estoy queriendo comunicar?

La comunicación es un activo que hay que gestionar, no es sólo una función de un departamento, no es solamente el área de atención al cliente o el área de comunicación, sino es, también, la relación con los demás áreas las que logran una comunicación efectiva, no solamente, por eso hablamos también, del cliente interno, ¿sí?, con cada jefe, con cada área, en cada departamento, vamos a tener un tipo de comunicación y es relevante que estemos en ella.

Bareras de la comunicación.

La filtración, manipulación de la información del emisor pero que sea vista más favorablemente por el receptor, ¿sí? Aplicar filtros en nuestra comunicación, no hablamos de una manipulación, de engaño o de una estrategia aludiendo, ¿sí?, alguna trampa para mi interlocutor, para el receptor de mi mensaje, sino que hablamos, básicamente, de qué forma yo puedo filtrar la información que tengo que transmitir para que sea aprovechada al 100 por ciento por mi receptor, ¿correcto?

Después, la percepción selectiva.

Los receptores ven y escuchan en forma selectiva lo que no permiten que se perciba en la realidad. Naturalmente, uno decide qué escuchar, a qué prestar atención, ¿sí?. Recordemos un elemento que rompe con esta barrera, es la escucha activa que, obviamente, es lo que nos va a servir como herramienta a nosotros para mejorar nuestra comunicación.

Como lo vimos anteriormente, con el tema de las filtros siempre vamos a tener a estas barreras, algún rompe barrera que nos ayude a superar este obstáculo.

Defensa.