

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. Conectándolo 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, barrera de la comunicación versus los resultados, la comunicación asertiva, y vamos a charlar un poco más de la oratoria.

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 las 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 entremos en ella.

Barreras de la comunicación.

La filtración, manipulación de la información del emisor para 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. Básicamente, 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 los filtros siempre vamos a tener a estas barreras, algún rompe barrera que nos ayude a superar este obstáculo.

Defensa.

Cuando el receptor se siente amenazado, tiende a reaccionar de forma que reduce sus habilidades para lograr un entendimiento mutuo. Ante las posturas de defensa ayuda mucho a plantearnos como un aliado, ¿sí?, como una postura más neutral, más diplomática.

Después, tenemos, hay que tener con fuerte consideración en el tipo de lenguaje que estamos utilizando. La edad, la educación y los antecedentes culturales de mi interlocutor, son un dato súper relevante a la hora de decidir de qué manera o qué lenguaje, mejor dicho, voy a utilizar, voy a emplear, para conectar con esta persona.

La comunicación asertiva, recuerden esto que vimos en la unidad anterior, es básicamente, el tipo de comunicación que plantea un escenario de igualdad donde ambas partes pueden comunicar sus problemáticas, pueden comunicar sus sentimientos y pueden comunicar sus derechos y creencias, sin estar anteponiéndola una a la otra. Esto genera un clima muy positivo de comunicación.

Ahora bien, la oratoria es un punto muy relevante de esto.

Se llama oratoria al arte de hablar con elocuencia, ¿sí? Básicamente lo que estamos desempeñando un poco en este tipo de rubro, en este tipo de área de una organización, empresa o pyme, va a estar muy tenido en cuenta el tipo de oratoria que tengamos. Y tiene como finalidad el hecho de persuadir al destinatario, de entregar nuestro mensaje, convencer de la fiabilidad del mensaje que estamos transmitiendo a mi interlocutor, ¿sí? La oratoria, es lo que da una gran ventaja a la hora de querer convencer a mi interlocutor. La persuasión consiste, básicamente, en que la razón que uno expresa, oralmente, se induce, mueve y obliga, en ciertas formas, a otros a creer o hacer cosas en favor de los objetivos que tenemos planteados.

El propósito de la oratoria pública puede transmitir información, motivar a la gente o relatar una historia. Compartir información es el objetivo principal y a través de una buena oratoria, voy a poder llevar a cabo mi objetivo, ¿sí? Los buenos oradores deberían ser capaces de cambiar emociones de sus oyentes y no sólo informarles. No es lo mismo transmitir el mensaje que les quiero transmitir, porque de una manera más empática, si como lo estoy haciendo en este momento que, supongamos de la siguiente manera: Los buenos oradores deberían ser capaces de cambiar las emociones de sus oyentes y no sólo transmitir información. Si yo solamente hablara de esta forma, sin ningún tipo de emoción, sin ningún tipo de expresión emotiva, no impactaría, ¿sí?, el mensaje que les estoy queriendo transmitir, que es la información relevante de este curso.

Bien esto es todo sobre la comunicación efectiva.

Nos vemos en la próxima unidad.