



# COMUNICACIÓN



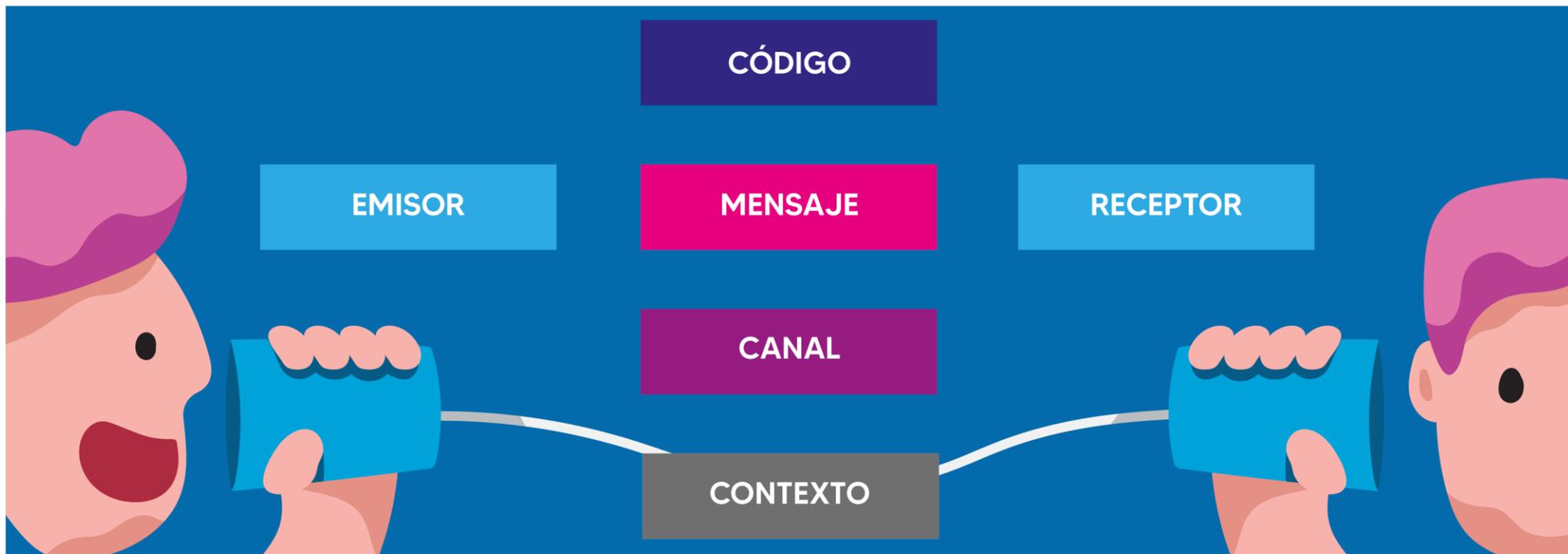
## || Comunicación



Proceso que permite establecer contacto entre las personas para transmitir información, ideas, pensamientos y emociones.

## Elementos de la comunicación

Los elementos de la comunicación son todos los factores que intervienen en el proceso de envío y recepción de un mensaje. Cada elemento aporta un valor que, dependiendo de la circunstancia, ayuda a mejorar o a distorsionar la comunicación.



## || Comunicación verbal

La principal característica de la comunicación verbal es el uso de palabras para poder transmitir un mensaje, ya sea de lo que se piensa o se siente.



## || Atributos de la comunicación verbal



## || Comunicación Verbal

### VENTAJAS

- Es más rápida
- Existe retroalimentación
- Proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo.



### DESVENTAJAS

- Existe un elevado potencial de distorsión
- El riesgo de interpretación personal es mayor.



## || Tipos de comunicación

Se utiliza la representación de signos, como si se tratara de un código cifrado. Con la llegada del internet, este tipo de comunicación ya no se limita al papel, pues las plataformas digitales han llegado para quedarse.

La **comunicación escrita** puede expresarse en tiempo real, pero también puede plasmarse para la posteridad.

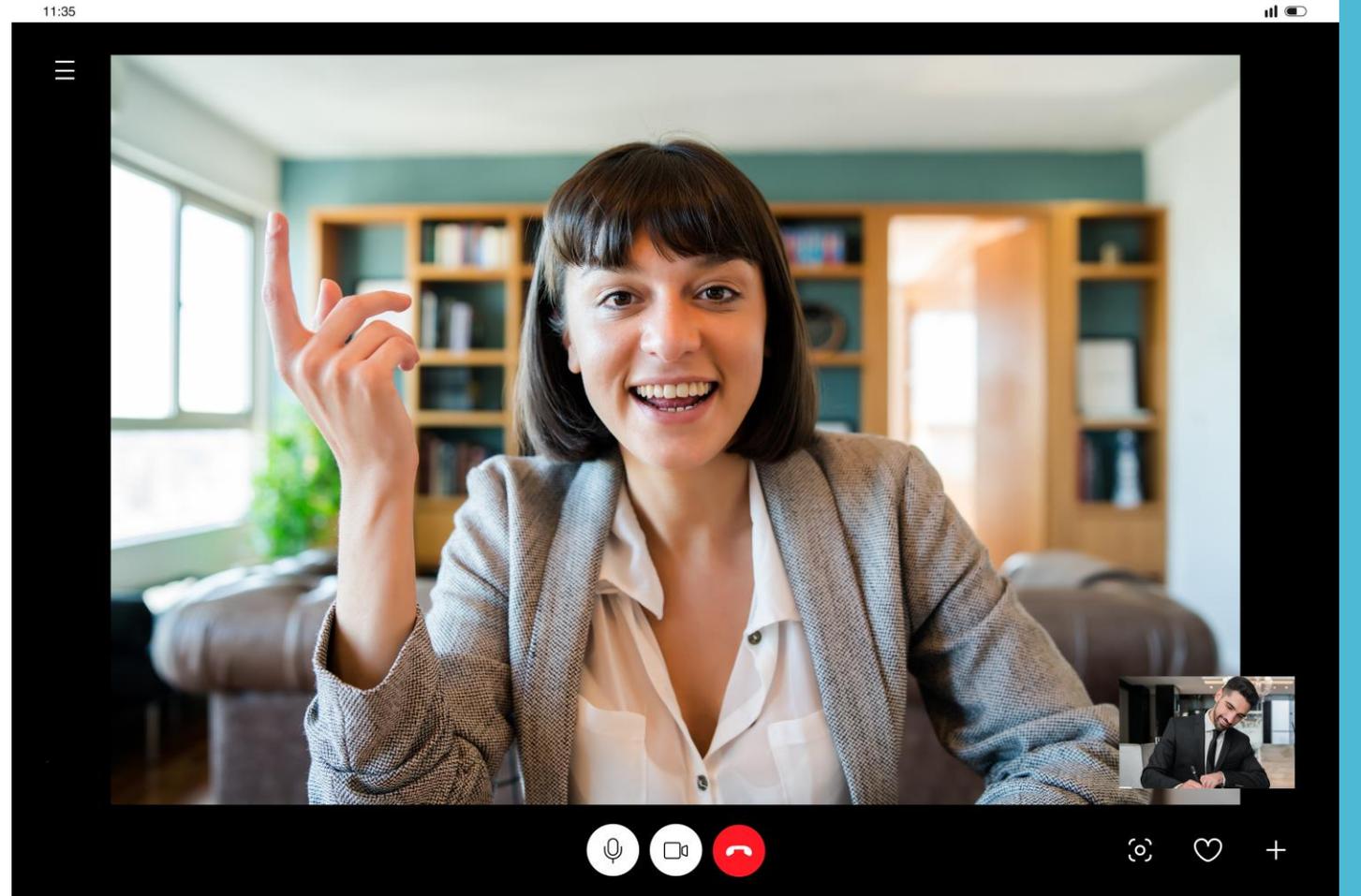


## Tipos de comunicación

Se lleva a cabo a través de la palabra hablada.

Anteriormente esta comunicación solo podía llevarse a cabo en tiempo real, ya que era necesaria la presencia de dos o más personas para mantener un diálogo; sin embargo, esto ha cambiado con la presencia de la tecnología, pues los mensajes pueden quedarse grabados para luego escucharlos.

Comunicación oral



## || Ejemplos de comunicación verbal

- Un correo electrónico con información.
- Una conversación cara a cara entre dos personas.
- Una carta enviada a un familiar por correo postal.
- Una conversación telefónica entre dos amigos.
- Una novela, un cuento, un poema.



## || Tipos de comunicación

La **comunicación no verbal** es la que se lleva a cabo por medio de gestos, comportamientos visuales y expresiones corporales.

Por lo general, la comunicación verbal y no verbal suelen complementarse para que un emisor pueda enviar un mensaje coherente y comprensible a un receptor.



## || Características de la comunicación no verbal



- No se utilizan palabras, sino signos de otro tipo, como gestos, miradas, posturas corporales.
- No es exclusiva y única del ser humano, sino que es compartida por otras especies animales.
- No permite un gran nivel de detalle y precisión.
- El significado de algunos gestos y expresiones corporales puede variar entre diversas culturas.
- Puede ser voluntaria o involuntaria, consciente o inconsciente, y suele darse de manera constante, tanto cuando se habla como cuando no.

## || Ejemplos de comunicación no verbal

Saludar a alguien a la distancia levantando y agitando una mano.



Aplaudir luego de que ha terminado una obra de teatro.



Apoyar un dedo extendido de manera transversal frente a la boca, que manifiesta un pedido de silencio.



## || Ejemplos de comunicación no verbal

Dar una palmada en la espalda o un abrazo cuando alguien está triste, que manifiesta apoyo o contención.



Comerse las uñas en una situación angustiante o estresante, que puede manifestar nerviosismo, temor o ansiedad.



# || Comunicación



## || La comunicación escrita

La comunicación escrita es aquella que se establece a través de las palabras o de cualquier otro código escrito.

El emisor y el receptor deben compartir el conocimiento de ese código en cuestión, para que la comunicación sea efectiva.



## || 5 pasos para una comunicación escrita eficaz

1- ¿Por qué escribo?

2- ¿A quién escribo?



**Piensa:**

3- ¿Cuál es mi rol?

5- ¿Cuáles son las ideas que  
quiero comunicar?

4- ¿Qué formato debo elegir?

## || Barreras de la comunicación



Las barreras de la comunicación consisten en obstáculos que dificultan la llegada del mensaje en un proceso comunicativo.

A través de estas barreras, los mensajes pueden quedar distorsionados y no llegar adecuadamente a su destinatario.

Estas barreras se localizan entre el emisor y el receptor del mensaje.



## || ¿Cómo detectar las barreras de la comunicación?

A veces las interferencias que se producen en un proceso comunicativo son sutiles, y otras, más evidentes.

Algunos elementos que podemos tener en cuenta a la hora de detectar estas barreras, son: la frecuencia de los silencios en el acto comunicativo, la aparición o no de frases inconclusas, el tono de voz y la comunicación no verbal.



## || Barreras de la comunicación

### **Barreras semánticas**

Están relacionadas con el significado de las palabras

### **Barreras psicológicas**

Tienen que ver con el estado emocional o la personalidad

### **Barreras fisiológicas**

Determinadas por condiciones médicas o enfermedades transitorias

### **Barreras físicas**

Están relacionadas con el entorno en el que se encuentran las personas

### **Barreras administrativas**

Tiene que ver con los canales a través de los cuales se transmite el mensaje

## || ¿Cómo superar estas barreras?

- Clarificar siempre los mensajes que no se entienden antes de avanzar.
  - En caso de no comprender un mensaje, preguntar de forma directa.
  - Empatizar con la persona.
  - Escuchar con atención.
- Ser congruentes con lo que decimos y con cómo lo decimos.
  - No dejar que los prejuicios nos afecten.
- Ejercer un control -dentro de lo posible- de las emociones, evitando que éstas distorsionen el mensaje.

## || La comunicación en la atención telefónica



Cuando atiendes el teléfono debes mostrar una excelente dicción.

No olvides que tu tono, volumen y ritmo de voz debe proyectar amabilidad, cordialidad, naturalidad, alegría, entusiasmo.

Recuerda sonreír antes de contestar el teléfono, para generar empatía con el cliente.

## || Escucha atenta en el teléfono

En la comunicación con los clientes, no sólo requieres mostrar facilidad de palabra y pronunciación clara, sino también debes saber escuchar.



Recuerda escuchar activamente, dejando de lado cualquier otra actividad que estés realizando.

Dirígete al cliente, en todo momento, con un lenguaje educado y formal. No digas groserías y mucho menos lo insultes.

## || Etiqueta telefónica



Es la manera de hablar y dirigirse a un cliente por teléfono. Es importante que todos en la empresa usen la misma etiqueta, es decir, el mismo tono, frases, información y educación.

Tener una buena etiqueta telefónica puede establecer la diferencia entre un cliente satisfecho y uno que decida buscar a la competencia.

## || Reglas de la etiqueta telefónica



1. Responde una llamada antes de que el teléfono suene 3 veces.
2. Preséntate de inmediato.
3. Habla claro.
4. Escucha activamente y toma notas.
5. Utiliza un lenguaje apropiado.
6. Muéstrate alegre.
7. Sé honesto si no sabes la respuesta.
8. Ten en cuenta tu volumen.

