



Colegio Tecnológico Pulmahue
Rancagua

23/03/2020

Guía Contenidos Atención al cliente. 3°B

Muy buenos días, les dejo a continuación material para la semana del 23 al 29 de Marzo, lo que vamos a ver es material que refuerza la información que vimos la semana pasada.

En este pequeño texto verán lo los siguientes conceptos:

- Como influencia lo que pensamos de nosotros mismos y de los demás.
- Como la comunicación nos ayudaría a enseñar y a aprender.
- La comunicación como pilar en toda relación.
- Y que es una herramienta para todas las personas vivas.

A la fecha hemos visto tres pilares básicos dentro de la comunicación que son:

- Los propósitos de la comunicación.
- La habilidad de preguntar.
- La habilidad de escuchar.

Lo que les dejo en este material es porque la comunicación es fundamental en la existencia de las personas y por qué debe tenerse tan presente.

Influencia lo que pensamos de nosotros mismos y de los demás.

Todos compartimos la necesidad de interactuar con otros seres humanos. La comunicación puede ser entendida como el proceso de entender y compartir alguna idea. Transmitimos un mensaje no solo a través de lo que decimos, sino de cómo lo decimos, ya sea de forma verbal o escrita. ¿Cómo crees que sería tu vida si no pudieras comunicarte, si no pudieras pedir lo que necesitas, o entender las necesidades de otros?

Ser incapaz de comunicarte puede incluso significar en muchos aspectos, perder una parte de ti mismo; tu habilidad de comunicarte es central para tu auto concepto. Todo comunica, nuestra redacción, las marcas que vestimos, el lenguaje que utilizamos, el estado de nuestra ropa, las joyas que utilizamos, los tatuajes que tenemos, nuestra postura y gestos, ¡todo! Y al mismo tiempo, todo esto constituye el concepto que tenemos de nosotros mismos.



Por otro lado, tus habilidades de comunicación son una gran herramienta para entender a los demás. Nuevamente, no solo sus palabras, sino su lenguaje no verbal puede proporcionarte pistas muy claras de quiénes son y cuáles son sus valores e intereses. La escucha activa también es una habilidad de un buen comunicador.

La comunicación nos ayuda a enseñar y a aprender.

Otra de las ventajas de la comunicación, es que nos ayuda a difundir el **conocimiento** y la información entre la gente. Por ejemplo, los escritores publican un libro para compartir su experiencia con los lectores, los profesores transmiten sus enseñanzas con los alumnos, los amigos y colegas discuten sus ideas entre sí y las compañías interactúan con los consumidores. Además, el auge de Internet no solo nos permite tener acceso a información de todo tipo, sino que facilita tener un contacto más cercano con personas en todo el mundo. Sin duda, el proceso de compartir conocimiento e información no sería posible sin la comunicación.

El pilar de toda relación.



Las **relaciones humanas** se logran a través de la comunicación. Este proceso ayuda a las personas a expresar sus ideas y les permite entender sus emociones a través de los demás. Como resultado, podemos desarrollar **sentimientos** de afecto o de odio hacia los otros y crear relaciones positivas o negativas.

Herramienta esencial para todos los seres vivos.

El proceso de comunicación también es un aspecto vital para los animales. Todos los organismos necesitan de la comunicación para cubrir sus necesidades más básicas, como alimentarse, reproducirse o protegerse de los depredadores.

Para concluir podemos decir que todos los días estamos inmersos en el proceso de comunicación, nos demos cuenta o no. Cada aspecto de la naturaleza, ya sea los animales, las plantas, los seres humanos e incluso el clima, transmite mensajes que pueden ser comprendidos e interpretados a través de la observación. Estar en contacto con lo que nos rodea y receptivos a lo que nos transmite, es crucial para que podamos evolucionar día a día.

Espero que estén todos muy bien junto a sus familias, por favor no se expongan o salgan mucho y siempre tener conciencia de cuidarse y cuidar a los que los rodean.

Un abrazo grande.