



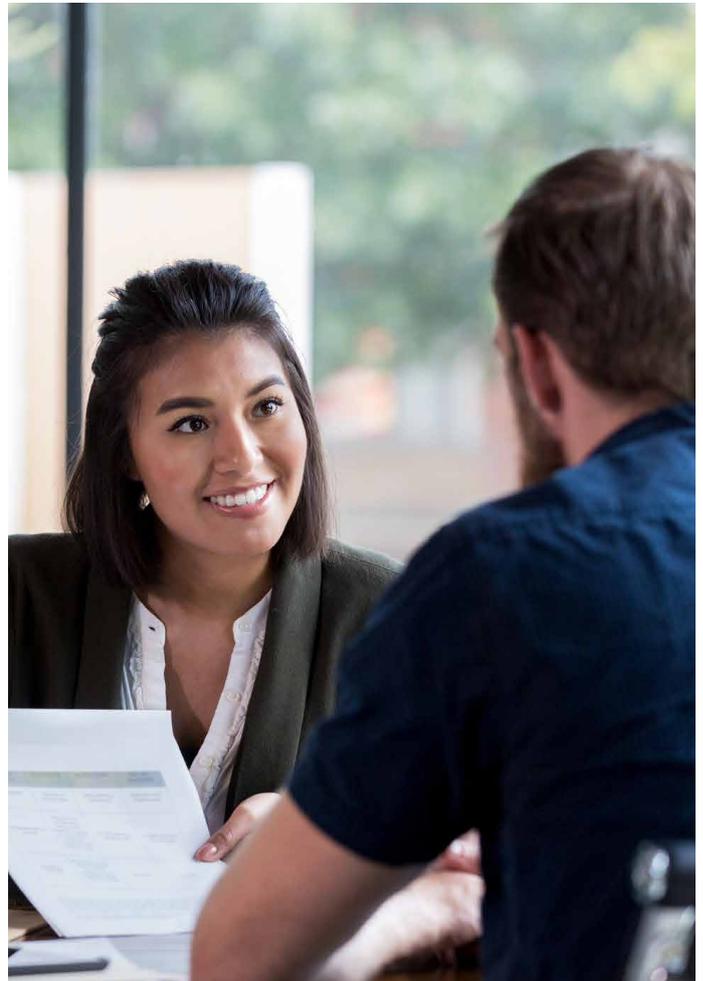
Tema 2.3

Cómo hacer que
la conversación
fluya

Expresarse correctamente se trata de poder comunicarse con determinadas cualidades verbales y no verbales, respetando al mismo tiempo ciertas convencionalidades. Asimismo, la expresión oral va de la mano con la fluidez verbal y el saber utilizar correctamente las palabras para expresar lo que se piensa (Callalli, 2019).

Según Callalli (2019), existen ciertos trastornos emocionales que pueden afectar el proceso de comunicación entre dos o más personas. Estos pueden ser constantes o detonados bajo ciertas circunstancias.

Es necesario recalcar que estos trastornos emocionales son muy comunes, además de ser controlables, por lo que no representan ningún impedimento para llevar tu vida de manera normal. Por lo tanto, comprender este tipo de trastornos, así como la posibilidad de que te puedas encontrar algún cliente que lo pueda padecer, es vital para lograr mantener una conversación fluida.



De acuerdo con Caballo, Piqueras, Antona, Irurtia, Salazar, Blas y Salavera (2018), la autoestima es un tema polémico. Asimismo, la autoestima también juega un papel muy importante en la comunicación con otras personas, puesto que mostrarse seguro es un determinante en la impresión que tu interlocutor pueda llevarse de ti (en este caso, del mensaje que estás queriendo transmitirle). Es importante reconocer que el estrés y la ansiedad existen y que hay que tomar medidas oportunas para contrarrestarlos, evitando así que se interpongan en nuestra relación con clientes y demás compañeros de trabajo.

Es recomendable que te encuentres con una buena energía física y una notable disposición de recibir a tu cliente o de acercarte a él para entablar una conversación. Por el contrario, se desaconseja la interacción en un estado alterado de sueño o con exceso de cansancio. Por lo tanto, en caso de que sientas bloqueo al momento de querer comunicarte puedes solicitar una breve pausa, salir de la oficina por unos instantes y recordar rápidamente que se trata de una persona que necesita de las soluciones que estás a punto de brindarle (Labonté, 2017).

