



Desarrollo de habilidades de comunicación

 Duración: 32.00 horas

Descripción

En el transcurso de nuestra actividad humana, comunicar se antoja como una habilidad primordial para conseguir nuestros propósitos. Pero no basta con comunicar, hay que saber cómo hacerlo correctamente y qué técnicas y recursos podemos utilizar para llevar las conversaciones a nuestro terreno.

Durante este curso aprenderemos a comunicar persuasivamente, a usar el lenguaje verbal y no verbal, así como a realizar presentaciones eficaces que tengan la capacidad de influir en nuestra audiencia. Asimismo, saber negociar y resolver conflictos nos será de gran ayuda en el desarrollo de nuestras comunicaciones y, durante las siguientes unidades, conseguiremos dominar las técnicas adecuadas para ser exitosos.

Objetivos

- Aprender a usar la Comunicación persuasiva
- Conocer y estudiar cómo usar eficazmente las presentaciones y cómo usar la comunicación para influir
- Aprender a negociar eficazmente y a resolver conflictos

Contenidos

Desarrollo de habilidades de comunicación

- MÓDULO 1 - Comunicación Persuasiva
- Actividad Roleplay: Comunicación Persuasiva
- M1 - UNIDAD 1 - Comunicación e influencia
- En qué consiste la comunicación

- La comunicación y la influencia

- M1 - UNIDAD 2 - La credibilidad: Elemento clave
- Importancia del factor credibilidad
- I.- Ganar credibilidad
- II.- Ganar credibilidad

- M1 - UNIDAD 3 - Algunas formas de ganar credibilidad
- Reconocer una debilidad para ganar credibilidad
- I.- La credibilidad de los expertos
- II.- La credibilidad de los expertos
- Actividad Blog: Personaje Público
- Actividad Roleplay: Claves de la Comunicación

- M1 - UNIDAD 4 - El papel de las emociones en la comunicación persuasiva
- I.- Papel de las emociones en la comunicación persuasiva
- II.- Papel de las emociones en la comunicación persuasiva
- Persuasión y emociones negativas
- Actividad Roleplay: El factor emocional en la comunicación interna
- Actividad Blog: Publicidad de una marca de Prestigio

- M1 - UNIDAD 5 - El efecto persuasivo de la repetición
- I.- Cómo afecta la repetición del mensaje al efecto persuasivo
- II.- Cómo afecta la repetición del mensaje al efecto persuasivo

- M1 - UNIDAD 6 - Los esquemas mentales y la persuasión
- I.- Esquemas y actitudes mentales: Cómo condicionan la receptividad al mensaje
- II.- Esquemas y actitudes mentales: Cómo condicionan la receptividad al mensaje
- Nuestras actitudes mentales
- I.- Los esquemas y actitudes mentales
- II.- Los esquemas y actitudes mentales

- M1 - UNIDAD 7 - Cambiar los esquemas mentales para conseguir la persuasión
- Cambiar los esquemas y actitudes mentales
- Actividad Blog: Esquemas mentales

- M1 - UNIDAD 8 - La forma de como tomamos nuestras decisiones
- La forma como tomamos nuestras decisiones
- Derivaciones prácticas para la comunicación persuasiva
- I.- La forma -sistémica o heurística- como tomamos decisiones
- II.- La forma -sistémica o heurística- como tomamos decisiones

- M1 - UNIDAD 9 - La persuasión y el principio de la reciprocidad
- Principio de la reciprocidad

- M1 - UNIDAD 10 - La persuasión y el principio de la simpatía y la similitud
- Principio de la simpatía
- I.- Principio de la simpatía - La similitud
- II.- Principio de la simpatía - La similitud
- Actividad Roleplay: Principios de comunicación persuasiva aplicada en la relación con los clientes

- M1 - UNIDAD 11 - La cordialidad y la simpatía
- Principio de la simpatía - La cordialidad y afición
- Principio de la simpatía enunciados por Dale Carnegie
- Principio de la simpatía - La reciprocidad en el aprecio

- M1 - UNIDAD 12 - La importancia de una imagen atractiva en la comunicación persuasiva
- I.- Principio de la simpatía: imagen atractiva
- II.- Principio de la simpatía: imagen atractiva
- Actividad Blog: Principio de la simpatía y la atracción

- M1 - UNIDAD 13 - La comunicación persuasiva y el principio de consenso social
- I.- El principio del consenso social
- II.- El principio del consenso social
- III.- El principio del consenso social
- El uso incorrecto del principio del consenso social
- Actividad Blog: Principio del Consenso Social

- M1 - UNIDAD 14 - Contagio social e influencia interpersonal
- El principio del consenso social: Influencia y modas
- Actividad Roleplay: La Importancia de la Comunicación dentro del Equipo

- M1 - UNIDAD 15 - La comunicación persuasiva y el principio de la escasez
- I.- Principio de la escasez
- II.- Principio de la escasez
- III.- Principio de la escasez

- M1 - UNIDAD 16 - La comunicación persuasiva y el principio de la coherencia
- I.- Principio de la coherencia
- II.- Principio de la coherencia
- III.- Principio de la coherencia
- IV.- Principio de la coherencia
- V.- Principio de la coherencia
- Actividad Roleplay: Atajos de comunicación heurística
- Introduccion
- Relaciona

- M1 - UNIDAD 17 - Las expectativas y el principio de la voluntariedad
- Principio de la voluntariedad
- Actividad Blog: Materiales ecológicos

- M1 - UNIDAD 18 - La comunicación no verbal

- I.- La comunicación no verbal
- II.- La comunicación no verbal
- La mirada
- La congruencia vocal
- Los gestos y posturas
- La voz
- La calidad de la voz
- La Com. No Verbal como ventaja competitiva
- Autocontrol
- Combinación de gestos
- Gesto de evaluación
- Desconexión
- Evaluación e interés
- Evaluación decisiva
- Actitud cerrada
- Sinceridad
- Tensión
- Tensión en estado de inferioridad
- Tensión en estado de agresión inminente
- Sujeción de manos en el saludo
- Gestos exagerados
- Gestos de poder
- Piernas cruzadas
- Pierna cruzada en horizontal
- Indiferencia
- Interés
- Descompromiso
- Desafío
- Inseguridad
- Enfrentamiento

- Colaboración
- Distanciamiento
- Actividad Roleplay: Comunicación no Verbal
- Actividad Roleplay- Comunicación No Verbal y estatus de dominación

- M1 - UNIDAD 19 - Cómo ganar un debate público
- Actividad - La marca de tu vida
- Actividad Roleplay: Cómo Ganar un Debate Público
- Actividad Blog: Publicar tu obra
- Actividad - La Comunicación de Crisis

- MÓDULO 2 - Presentaciones Eficaces y Comunicación para Influir
- Introducción

- M2 - UNIDAD 1 - Cómo Preparar una Presentación en Público
- Definir el objetivo de mi presentación
- Analizar la audiencia
- Determinar el contenido
- Definir la estructura (I)
- Definir la estructura (II)
- Medios audiovisuales (I)
- Medios audiovisuales (II)
- Actividad Roleplay: Algunos errores frecuentes en las presentaciones
- Actividad - Estructura general de una Presentación

- M2 - UNIDAD 2 - Claves de la Comunicación en la Conducción de una Presentación
- Tipos de comunicación
- Lenguaje verbal, oral y escrito
- Lenguaje corporal o no verbal
- Paralenguaje o formas de utilizar la voz
- Actividad Roleplay: Elementos clave para realizar una presentación de éxito

- Actividad - Lenguaje verbal y lenguaje no verbal

- M2 - UNIDAD 3 - Cómo Superar el Miedo Escénico
- Miedo escénico. Componentes
- Miedo escénico. Algunas reflexiones
- Miedo escénico. Cómo evitarlo
- Miedo escénico. Practique el autocontrol
- Miedo escénico. Técnicas de relajación y respiración
- Actividad - Componentes del miedo escénico

- M2 - UNIDAD 4 - Manejo de situaciones difíciles
- Cómo responder a las preguntas
- Tratamiento de objeciones
- Preguntas y situaciones difíciles (I)
- Preguntas y situaciones difíciles (II)
- Participantes. Situaciones individuales
- Conducta positiva
- Conducta Discutidora
- Conducta locuaz
- Conducta ausente
- Conducta Pedante
- Conducta cerrada
- Conducta introvertida
- Caso Práctico: valoración de una presentación
- Actividad Roleplay: Comunicar los contenidos de una presentación de forma eficaz
- Actividad Roleplay: El Lenguaje no verbal en las presentaciones
- Actividad Roleplay: Conducir con éxito una sesión de formación
- Actividad Roleplay: La presentación y el cierre de una sesión
- Actividad - Tipos de conductas en las audiencias o participantes

- MÓDULO 3 - Negociación Eficaz y Resolución de Conflictos
- Introducción del curso
- M3 - UNIDAD 1 - Los 6 Elementos de una Negociación
- ¿Qué entendemos por Negociación?
- Elementos de la Negociación (I)
- Elementos de la Negociación (II)
- Elementos de la Negociación (III)
- Elementos de la negociación: los intereses
- Elementos de la negociación: las opciones
- Elementos de la negociación: las alternativas
- Elementos de la negociación: la legitimidad
- Elementos de la negociación: la comunicación
- Elementos de la negociación: los compromisos
- M3 - UNIDAD 2 - Características Esenciales de una Negociación
- Características de una Negociación (I)
- Características de una Negociación (II)
- Actividad Roleplay: Claves de una Negociación Eficaz
- M3 - UNIDAD 3 - Preparando la Negociación
- Preparación de una Negociación (I)
- Preparación de una Negociación (II)
- Preparación de una Negociación (III)
- Plan Estratégico de Negociación
- M3 - UNIDAD 4 - Definir El Punto de Partida en una Negociación
- Punto de partida en una Negociación
- Punto de partida en una Negociación (II)
- Definir el punto de partida en una Negociación
- Definir el punto de partida en una Negociación (II)

- M3 - UNIDAD 5 - El Estilo de Negociación
- La posición negociadora: dureza o suavidad
- Las concesiones en una Negociación
- Los estilos de negociación

- M3 - UNIDAD 6 - El Factor Emocional en una Negociación
- El factor emocional en una Negociación (I)
- El factor emocional en una Negociación (II)
- El factor emocional en una Negociación (III)

- M3 - UNIDAD 7 - La Guerra Psicológica en la Negociación
- La guerra psicológica en la Negociación (I)
- La guerra psicológica en la Negociación (II)
- Actividad: La Negociación. Lecciones desde el Deporte de Alto Rendimiento, por Pedro García Aguado
- Caso Práctico Negociación

- M3 - UNIDAD 8 - Gestión Constructiva de Conflictos
- Introducción a Gestión de Conflictos
- ¿Qué es un conflicto?
- Fases de un conflicto
- El desencadenamiento de los conflictos
- La visión del conflicto que tienen las partes
- El conflicto dentro de las Organizaciones
- La resolución de los conflictos
- La resolución de los conflictos (II)
- Actividad Roleplay: La Importancia de la Comunicación dentro del Equipo
- Actividad Roleplay: La forma de enfrentar los conflictos
- Introducción
- Situación

- Comentarios
- Actividad - Diagnostica tu estilo de gestión de conflictos
- Caso Practico Gestión de Conflictos
- El conflicto como imán de otros conflictos
- Perspectiva desde la que se aborda un conflicto
- El origen de los conflictos
- El origen de los conflictos II
- Las primeras fases de un conflicto
- Las fases intermedias y finales de un conflicto
- Estrategia competitiva y colaborativa
- Las 5 estrategias para abordar un conflicto
- Estrategia: competir
- Estrategia: colaborar
- Estrategia: eludir
- Estrategia: comprometerse
- Estrategia: acomodarse

- ACTIVIDADES FINALES Y DOCUMENTACION
- Caso Práctico
- Test
- Documentación