



# Desarrollo de Habilidades de Comunicación

Código: 427419

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 las distintas habilidades comunicativas, 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, resolver conflictos, dar feedback y fijar objetivos 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 las habilidades comunicativas y 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
- Dominar el uso del feedback y la fijación de objetivos

### **MÓDULO 1.- Habilidades Comunicativas**

- La comunicación en la empresa
- Habilidad para la comunicación interpersonal
- La empatía
- La escucha activa
- Habilidades para la escucha activa
- Elementos a evitar en la escucha activa
- La importancia de las preguntas
- Conversaciones poderosas
- Objetivos de las conversaciones poderosas
- Recomendaciones para desarrollar una conversación poderosa
- Asertividad
- Técnicas asertivas

### **MÓDULO 2.- Comunicación Persuasiva**

- La influencia
- Los objetivos de la comunicación
- El marco general de la influencia
- Credibilidad
- La repetición
- Persuasión y emociones
- El beso de buenas noches (un ejemplo de storytelling)
- Storytelling
- Ejemplos de cómo aplicar el storytelling
- Los Mercaderes
- Marcos mentales
- Los Vigilantes de la Cripta (Framing)
- La importancia de las preguntas
- El Conde Cruel (indagación inteligente)
- El Faro de Bersaura - PREGUNTAS MOTIVACIONALES
- Los mecanismos heurísticos
- Principio de la Simpatía
- Principio de la Similitud
- Principio de la Amigabilidad
- Imagen personal atractiva
- El carisma
- Principio del consenso social
- Principio de la reciprocidad
- Principio del contraste
- Principio de la coherencia
- Las expectativas

- Principio de la escasez
- Ejemplos de aplicación de los principios heurísticos

### **MÓDULO 3.- Comunicación no verbal**

- La comunicación no verbal
- La Comunicación No Verbal como ventaja competitiva
- El rostro
- La congruencia
- La mirada
- La voz
- Las 4 dimensiones del lenguaje corporal
- Sinceridad vs. insinceridad
- Gestos de sinceridad
- Sonrisa auténtica vs. sonrisa social
- Apertura e interés vs. cerrazón y desinterés
- Combinación de gestos
- Gestos de evaluación e interés
- Posición de las piernas
- Gestos de cerrazón o indiferencia
- Enfrentamiento y Desacuerdo vs. Colaboración y Acuerdo
- La dilatación de las pupilas
- Sincronización gestual
- Gestos de Tensión
- La posición en torno a una mesa
- Seguridad y confianza vs. inseguridad y falta de confianza
- Gestos de poder y gestos de inseguridad
- Utilizar las Poses de poder
- El apretón de manos
- Sujeción de manos en el saludo

### **MÓDULO 4.- Presentaciones Eficaces y Comunicación para Influir**

- Cómo Preparar una Presentación en Público
- Definir el objetivo de mi presentación
- Analizar la audiencia
- Determinar el contenido
- Definir la estructura
- Guía de la Explicación
- Medios audiovisuales
- Organizar la presentación
- Encadenado de Ideas
- ¿Cuánto debe durar la presentación?
- Claves de la Comunicación en la Conducción de una Presentación
- Tipos de comunicación
- Lenguaje corporal o no verbal

- Mirada, expresión del cuerpo y gestos
- Paralenguaje o formas de utilizar la voz
- Postura del cuerpo y desplazamientos
- Uso de la voz, entonación y pronunciación
- 10 Errores del lenguaje corporal que debe evitar
- Cómo Superar el Miedo Escénico
- Miedo escénico I
- Miedo escénico. Practique el autocontrol
- El Método de la Relajación
- Aquí y ahora
- Todo conflicto está en mi mente
- Utilizar las Poses de poder
- Manejo de situaciones difíciles
- Cómo responder a las preguntas
- Tratamiento de objeciones
- Preguntas y situaciones difíciles
- Participantes. Situaciones individuales
- Elaboración de materiales multimedia
- Claves en el uso de PowerPoint
- Aprendizaje multimedia y PowerPoint
- Principio de la representación múltiple (imágenes + palabras)
- Principio de modalidad: ¿Texto o Narración?
- Principio de la contigüidad temporal
- Principio de la contigüidad espacial
- Principio de la coherencia
- Principio de la redundancia
- Principio de la señalización
- Principio de la segmentación
- Efectos de refuerzo e interferencia en la memoria operacional
- 10 secretos de las presentaciones de Steve Jobs

## **MÓDULO 5.- Técnicas de Negociación Eficaz**

- Los 6 Elementos de una Negociación
- ¿Qué entendemos por Negociación?
- Elementos de la Negociación
- 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
- Características Esenciales de una Negociación
- Características de una Negociación
- Preparando la Negociación
- Preparación de una Negociación

- El Punto de Partida en una Negociación
- Punto de partida en una Negociación
- Definir el punto de partida en una Negociación
- El Estilo de Negociación
- La posición negociadora: dureza o suavidad
- Las concesiones en una Negociación
- El Factor Emocional en una Negociación
- La Guerra Psicológica en la Negociación

## **MÓDULO 6.- Gestión Constructiva de Conflictos**

- Gestión Constructiva de Conflictos
- ¿Qué es un conflicto?
- El conflicto dentro de las Organizaciones
- El conflicto como imán de otros conflictos
- Perspectiva desde la que se aborda un conflicto
- El origen de los conflictos
- Fases de un conflicto
- Las primeras fases de un conflicto
- Las fases intermedias y finales de un conflicto
- El desencadenamiento de los conflictos
- La visión del conflicto que tienen las partes
- Las 5 estrategias para abordar un conflicto
- Cuándo aplicar cada estrategia
- La resolución de los conflictos

## **MÓDULO 7.- Cómo dar feedback**

- La importancia del feedback adecuado
- Retroalimentación o feedback
- Condiciones para que el feedback sea efectivo
- La capacidad de proveer un feedback adecuado
- La capacidad de proveer a los colaboradores de una adecuada retroalimentación
- Cómo debe ser la retroalimentación
- El arte de hacer preguntas
- Hacia un mejor futuro: Feedforward
- Brindar reconocimiento. Ejemplos de feedback positivo
- Ejemplo de buenos y malos comentarios de feedback
- Cómo dar retroalimentación correctiva y motivacional
- Entrevistas Motivacionales
- Metodología para quien da feedback

## **MÓDULO 8.- Entrevista de Fijación de Objetivos**

- La Entrevista de Fijación de Objetivos
- Los objetivos de la entrevista de fijación de objetivos

- Proceso de negociación: para el jefe antes de la reunión
- Proceso de negociación: para el jefe en la reunión
- Proceso de negociación: para el jefe, después de la reunión
- Proceso de negociación: para el colaborador antes de la reunión
- Proceso de negociación: para el colaborador en la reunión
- Proceso de negociación: para el colaborador después de la reunión