

## HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN SOCIAL: SABER COMUNICAR Y ESCUCHAR

### ÁREA FORMATIVA

Marketing/ RRHH

### NIVEL

Curso Monográfico

### DURACIÓN

50h

**MODALIDAD FORMATIVA** Semipresencial, Distancia.

### DESTINATARIOS

Este curso va dirigido a todas las personas que por motivos de trabajo, o por motivos personales quieren mejorar sus capacidades comunicativas.

### OBJETIVOS

El objetivo de este curso es conocer los mecanismos de funcionamiento y requisitos de un equipo de trabajo, así como analizar los principios de la participación y comunicación en equipos

### TITULACIÓN

Los participantes que hayan realizado con aprovechamiento el Curso, recibirán el correspondiente **Diploma de Habilidades en la Comunicación Social: Saber Comunicar y Escuchar** expedido por Isonor Quality.

### TEMARIO

#### **MODULO 1.LA COMUNICACIÓN**

##### TEMA 1. LA COMUNICACIÓN Y SU REPERCUSIÓN EN LA CONDUCTA

- EL PROCESO DE COMUNICACIÓN
- LA ESTRUCTURA DEL MENSAJE
- FUENTES DE INFORMACIÓN
- BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN
- CANALES, MEDIOS, FLUJOS Y REDES
- LA REPERCUSIÓN DE LA PERSONALIDAD
- CONSEJOS PRÁCTICAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

##### TEMA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- LAS CUATRO P´S DE LA COMUNICACIÓN
- LA COMUNICACIÓN ORAL
- LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- LA COMUNICACIÓN VERBAL DIRECTA
- LA COMUNICACIÓN VERBAL INDIRECTA

#### TEMA 3. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- EL LENGUAJE NO VERBAL
- EL LENGUAJE CORPORAL
- LA SONRISA
- EL MIEDO
- NUESTRA IMAGEN

#### TEMA 4. TÉCNICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO

- INTRODUCCIÓN
- ORGANIZAR LA PRESENTACIÓN: PREVISIONES A HACER
- ESTRUCTURAR LA PRESENTACIÓN: FASES A SEGUIR
- HABILIDADES PARA SER UN BUEN COMUNICADOR

### **MODULO 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO**

#### TEMA 5. LA ESCUCHA ACTIVA

- DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y TIPOS DE ESCUCHA ACTIVA
- OBSTÁCULOS QUE SE PUEDEN PRESENTAR
- TÉCNICAS PARA MEJORAR ESTA HABILIDAD SOCIAL
- CONSEJOS PARA SER MÁS EFICACES
- LAS VENTAJAS DE SU APLICACIÓN

#### TEMA 6. HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- ASPECTOS BÁSICOS DE LA ASERTIVIDAD
- OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS
- DIFERENCIAS ENTRE SER ASERTIVO, PASIVO O AGRESIVO
- CÓMO APLICAR ESTA HABILIDAD SOCIAL
- LOS DERECHOS ASERTIVOS
- RESPONDER DE FORMA ASERTIVA

### **MODULO 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO**

#### TEMA 7. EL TRABAJO EN EQUIPO

- EN EL INTERIOR DEL EQUIPO
- ESTRATEGIAS PRÁCTICAS PARA ANIMAR Y LIDERAR EL TRABAJO EN EQUIPO

#### TEMA 8. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO

- MÉTODOS Y TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO
- MÉTODO DE DESARROLLO DE EQUIPO
- EL BRAINSTORMING
- EL GRUPO NOMINAL
- MÉTODO DELPHI
- PHILLIPS 6/6
- DISCUSIÓN DIRIGIDA
- ESTUDIO DE CASOS
- OTRAS TÉCNICAS

#### TEMA 9. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN

- LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN
- LIDERAZGO: DEFINICIÓN
- PERFIL DEL LÍDER
- ESTILOS DE LIDERAZGO
- EMPOWERMENT
- MOTIVACIÓN Y COMPORTAMIENTO
- TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN
- LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO
- TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN
- GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL
- EL MARKETING INTERNO

### **MODULO 4. HABILIDADES EN LA DIRECCIÓN DE GRUPOS**

#### TEMA 10. ESTILOS DE DIRECCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- ESTILOS DE DIRECCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTILOS DE LIDERAZGO
- EL LIDERAZGO COMO ACTIVIDAD CULTURAL DE LA ORGANIZACIÓN

- ESTILOS DE DIRECCIÓN
- EL MODELO DEL LIDERAZGO SITUACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### TEMA 11. LOS CONFLICTOS EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- TEORÍA DEL CONFLICTO
- DEFINICIONES DE CONFLICTO
- FUENTES DE CONFLICTO
- MANEJO DEL CONFLICTO
- INTRODUCCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- MÉTODOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- CASO PRÁCTICO RESUELTO SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

#### TEMA 12. GESTIONAR REUNIONES CONFLICTIVAS

- QUÉ ESTRUCTURA TIENEN LAS REUNIONES
- QUÉ ES PRECISO TENER EN CUENTA ANTES DE INICIAR UNA REUNIÓN
- FACTORES DE ÉXITO EN EL DESARROLLO DE REUNIONES
- CUÁLES SON LAS REUNIONES MÁS IMPORTANTES
- DESARROLLO DE LAS REUNIONES DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- HABILIDADES DE DIRECCIÓN DE REUNIONES
- ELABORACIÓN DE ESCRITOS EN LAS REUNIONES

#### TEMA 13. LA NEGOCIACIÓN

- FACTORES QUE DEBEMOS DOMINAR
- LA ASERTIVIDAD
- LA EMPATÍA
- ESCUCHA ACTIVA
- LA PERSUASIÓN
- TRATAMIENTO DE QUEJAS Y OBJECIONES

#### TEMA 14. CORREGIR Y CRITICAR CONSTRUCTIVAMENTE

- CRITICAR ES DAR CRITERIOS PARA CAMBIAR
- REGLAS PARA CRITICAR BIEN
- UN GUÍA DE AFRONTAMIENTO

- CUANDO HACE UNA CRÍTICA Y LE PONEN OBSTÁCULOS O LE REPLICAN

## DOCENTES

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.

