



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

Objetivos

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Organizar la transmisión de mensajes
- ◆ Utilizar el procedimientos más efectivo para la comunicación
- ◆ Usar material de apoyo para la transmisión
- ◆ Transmitir mensajes en la organización
- ◆ Reconocer las funciones y características del lenguaje no verbal
- ◆ Analizar los mensajes corporales
- ◆ Identificar los mensajes proxémicos
- ◆ Analizar los mensajes paraverbales y la apariencia física
- ◆ Preparar las situaciones de escucha, identificando y desactivando las barreras de comunicación
- ◆ Manejar los elementos clave de la escucha activa, empleando las técnicas verbales y no verbales que aseguran una escucha empática
- ◆ Preguntar de forma adecuada, utilizando cuestiones oportunas a cada situación
- ◆ Valorar el comportamiento como oyente y los beneficios de mejorar la capacidad de escucha
- ◆ Valorar la importancia del feedback o retroalimentación, desarrollando actitudes favorables a su emisión y recepción.
- ◆ Identificar los pasos y elementos clave en el proceso de gestión de las críticas y reconocimientos
- ◆ Las herramientas y técnicas más útiles en cada paso y circunstancia
- ◆ Evaluar la ejecución del feedback
- ◆ Prever e identificar situaciones de conflicto
- ◆ Resolver conflictos mediante habilidades sociales
- ◆ Resolver conflictos mediante la influencia
- ◆ Resolver conflictos a través de la negociación

Duración

50 horas



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

Contenidos

MÓD. 1: COMUNICACIÓN INTERNA

- ◆ **Transmisión de mensajes verbales**
 - ✓ Concepto de comunicación
 - ✓ Componentes de la comunicación
 - ✓ Tipos de comunicación en una organización
 - ✓ Procedimientos de la comunicación
 - ✓ Etapas de la comunicación
 - ✓ Beneficios de la comunicación
 - ✓ ¿Por qué nos comunicamos?
 - ✓ Canales de la comunicación
 - ✓ Cuándo comunicar
 - ✓ Dónde comunicar
 - ✓ Eficacia de las redes de comunicación

- ◆ **Procedimientos para transmitir mensajes**
 - ✓ Principales barreras
 - ✓ Superación de barreras
 - ✓ ¿Qué información hay que comunicar?
 - ✓ Etapas del mensaje
 - ✓ Aspectos del mensaje
 - ✓ Comunicación escrita
 - ✓ Organización del mensaje
 - ✓ Comunicación oral
 - ✓ Componentes de un mensaje
 - ✓ Principios de la comunicación cara a cara
 - ✓ Funciones del lenguaje no verbal
 - ✓ Dimensiones del lenguaje no verbal
 - ✓ Estilo inhibido
 - ✓ Estilo agresivo
 - ✓ Funciones del material de apoyo
 - ✓ Principios de uso
 - ✓ Discapacidad y accesibilidad

- ◆ **Transmisión de mensajes**
 - ✓ Modelo de liderazgo situacional
 - ✓ Dar instrucciones
 - ✓ Dar noticias
 - ✓ Generar compromiso

MÓD. 2: COMUNICACIÓN NO VERBAL

- ◆ **Reconocer las funciones y características del lenguaje no verbal**
 - ✓ Características del lenguaje no verbal
 - ✓ Interpretación de los gestos
 - ✓ Información que transmiten los gestos
- ◆ **Analizar los mensajes corporales**
 - ✓ Estrechar la mano
 - ✓ El lenguaje del tacto
 - ✓ Gestos de atención
 - ✓ Gestos de agrado
 - ✓ Gestos de rechazo y agresividad
- ◆ **Identificar los mensajes proxémicos**
 - ✓ Situación en el espacio y estatus
 - ✓ Distribución en el espacio
- ◆ **Analizar los mensajes paraverbales y la apariencia física**
 - ✓ La apariencia física
 - ✓ Elementos paraverbales

MÓD. 3: LA ESCUCHA ACTIVA

- ◆ **Preparación de la escucha**
 - ✓ Importancia de la identificación de las barreras físicas
 - ✓ Barreras físicas
 - ✓ Pautas para superar barreras físicas
 - ✓ Tipos de obstáculos a la escucha originados en el oyente
 - ✓ Pautas para superar las barreras mentales propias
 - ✓ Control mental: detección de pensamientos negativos
 - ✓ Control mental: pensamientos deformados
 - ✓ Técnicas de concentración
 - ✓ Barreras mentales originadas en el emisor
- ◆ **El proceso de escucha**
 - ✓ La mirada, la expresión facial, el lenguaje corporal y los gestos
 - ✓ El lenguaje no verbal

- ✓ Escuchar con interés y empatía
- ✓ Técnicas para escuchar con interés y empatía
- ✓ Conductas que se deben evitar para escuchar con interés y empatía
- ✓ Escuchar con atención: tomar notas
- ✓ El esquema lineal y el mapa mental
- ◆ **Uso de preguntas**
 - ✓ El arte de preguntar
 - ✓ Tipos de preguntas
 - ✓ Las aplicaciones de las preguntas
- ◆ **Mejorar la capacidad de escucha**
 - ✓ Mapa conceptual de resumen de escucha activa
 - ✓ Beneficios de la escucha
 - ✓ Estilos de escucha
 - ✓ Plan de mejora de la escucha

MÓD. 4: CRÍTICAS Y RECONOCIMIENTOS

- ◆ **Preparación del feedback**
 - ✓ Análisis de la situación
 - ✓ Fuentes de información
 - ✓ Objetivos del feedback
 - ✓ Etapas en el proceso de dar feedback
- ◆ **Administración del feedback**
 - ✓ Convocatoria y apertura
 - ✓ Descripción de los hechos
 - ✓ Escucha activa
 - ✓ Propuesta de alternativas
 - ✓ Acuerdos y agradecimientos
- ◆ **Solicitar y recibir feedback**
 - ✓ Pautas para recibir feedback
 - ✓ Solicitar cambios en la forma
 - ✓ Pautas para solicitar feedback
- ◆ **Beneficios del feedback**
 - ✓ La evaluación de 360º
 - ✓ La ventana de Johari

MÓD. 5: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- ◆ **Prever e identificar situaciones de conflicto**
 - ✓ Concepto de conflicto
 - ✓ ¿Por qué los demás no hacen lo que deben hacer?
 - ✓ Factores antecedentes

- ✓ Potencial de conflicto
- ✓ Tipos de conflicto
- ✓ Fases del conflicto
- ✓ Gestión del conflicto
- ✓ Opciones para la gestión del conflicto
- ✓ Herramientas para la gestión del conflicto

- ◆ **Resolver conflictos mediante habilidades sociales**
 - ✓ Competencia emocional
 - ✓ Competencia personal
 - ✓ La competencia social
 - ✓ Desarrollo de competencias emocionales
 - ✓ Técnicas individuales
 - ✓ Errores en el razonamiento social

- ◆ **Resolver conflictos mediante la influencia**
 - ✓ Poder o influencia
 - ✓ Aspectos estructurales de la influencia
 - ✓ Influencia personal
 - ✓ Clasificación de métodos de influencia
 - ✓ Elementos de la influencia
 - ✓ Bases del poder
 - ✓ Puesta en práctica de la influencia

- ◆ **Negociar para resolver conflictos**
 - ✓ Concepto de negociación
 - ✓ Alternativas en la negociación
 - ✓ Actitudes ante la negociación
 - ✓ Proceso de negociación