



# Desarrollo de Habilidades de Comunicación

 Duración: 40.00 horas

## Descripción

---

Una comunicación eficaz es esencial para el éxito de cualquier persona con responsabilidad en el mundo de la empresa.

Este curso ayuda a los participantes a desarrollar las habilidades de comunicación necesarias para interactuar con éxito con los demás, obteniendo mayor eficacia en el desarrollo de sus competencias profesionales.

Igualmente permite perfeccionar las competencias relacionadas con la comunicación interpersonal, y la comunicación en público, elaborando estrategias y tácticas de comunicación en función del objetivo deseado.

## Objetivos

---

- Comprender en qué consiste la comunicación y cuáles son los elementos clave de su eficacia persuasiva.
- Desarrollar habilidades de comunicación persuasiva en la relación con los demás, cualquiera que sea el ámbito de dicha relación.
- Entender las leyes fundamentales que gobiernan nuestra comunicación, y cómo utilizarlas en la práctica para la eficacia persuasiva.
- Dominar las claves del lenguaje no verbal.
- Perder el miedo escénico ante el auditorio.
- Utilizar el lenguaje verbal y no verbal para persuadir en cualquier situación.
- Aprender a planificar y exponer una presentación de éxito.
- Desarrollar las habilidades para optimizar la comunicación con los demás miembros del equipo.
- Comprender e identificar los elementos fundamentales de la negociación de los acuerdos.
- Analizar el origen y causas de los conflictos, así como el impacto interno y externo desde diferentes perspectivas.
- Comprender y aplicar el arte y la ciencia de solucionar problemas de manera conjunta entre las partes negociadoras.
- Aprender a utilizar los elementos clave que permiten ganar un debate o discusión pública.
- Definir cuáles son las características de una presentación con el fin de obtener un mayor impacto en nuestras presentaciones.
- Valorar el peso que tiene en una presentación la forma en que utilizamos los recursos de que disponemos, tanto humanos como materiales.

- Practicar las distintas habilidades de un presentador.

- Aprender a aplicar las diferentes técnicas y tipos de comunicación, superando el miedo escénico y haciendo frente a las situaciones difíciles en las que nos pueda poner nuestra audiencia.

## Contenidos

---

### MÓDULO 1 - COMUNICACIÓN PERSUASIVA

- Actividad Roleplay - Comunicación Persuasiva

### UNIDAD 1 - COMUNICACIÓN E INFLUENCIA

- En qué consiste la comunicación

- La comunicación y la influencia

### UNIDAD 2 - LA CREDIBILIDAD - ELEMENTO CLAVE

- Importancia del factor credibilidad

- Ganar credibilidad

### UNIDAD 3 - ALGUNAS FORMAS DE GANAR CREDIBILIDAD

- Reconocer una debilidad para ganar credibilidad

- La credibilidad de los expertos

- Actividad Blog - Personaje Público

- Actividad Roleplay - Claves de la Comunicación

### UNIDAD 4 - EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LA COMUNICACIÓN PERSUASIVA

- 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

### UNIDAD 5 - EL EFECTO PERSUASIVO DE LA REPETICIÓN

- Cómo afecta la repetición del mensaje al efecto persuasivo

### UNIDAD 6 - LOS ESQUEMAS MENTALES Y LA PERSUASIÓN

- Esquemas y actitudes mentales - Cómo condicionan la receptividad al mensaje

- Nuestras actitudes mentales

- Los esquemas y actitudes mentales

### UNIDAD 7 - CAMBIAR LOS ESQUEMAS MENTALES PARA CONSEGUIR LA PERSUASIÓN

- Cambiar los esquemas y actitudes mentales
- Actividad Blog - Esquemas mentales

#### UNIDAD 8 - LA FORMA DE COMO TOMAMOS NUESTRAS DECISIONES

- La forma como tomamos decisiones
- Derivaciones prácticas para la comunicación persuasiva
- La forma -sistémica o heurística- como tomamos decisiones

#### UNIDAD 9 - LA PERSUASIÓN Y EL PRINCIPIO DE LA RECIPROCIDAD

- La persuasión y el principio de la reciprocidad
- Principio de la reciprocidad

#### UNIDAD 10 - LA PERSUASIÓN Y EL PRINCIPIO DE LA SIMPATÍA Y LA SIMILITUD

- Principio de la simpatía
- Principio de la simpatía - La similitud
- Actividad Roleplay - Principios de comunicación persuasiva aplicada en la relación con los clientes

#### UNIDAD 11 - LA CORDIALIDAD Y LA SIMPATÍA

- Principio de la simpatía - La cordialidad y aficción
- Principio de la simpatía enunciados por Dale Carnegie
- Principio de la simpatía - La reprocidad en el aprecio

#### UNIDAD 12 - LA IMPORTANCIA DE UNA IMAGEN ATRACTIVA EN LA COMUNICACIÓN PERSUASIVA

- Principio de la simpatía - imagen atractiva
- Actividad Blog - Principio de la simpatía y la atracción

#### UNIDAD 13 - LA COMUNICACIÓN PERSUASIVA Y EL PRINCIPIO DE CONSENSO SOCIAL

- El principio del consenso social
- El uso incorrecto del principio del consenso social
- Actividad Blog - Principio del Consenso Social

#### 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

#### UNIDAD 15 - LA COMUNICACIÓN PERSUASIVA Y EL PRINCIPIO DE LA ESCASEZ

- Principio de la escasez

#### UNIDAD 16 - LA COMUNICACIÓN PERSUASIVA Y EL PRINCIPIO DE LA COHERENCIA

- Principio de la coherencia

- Actividad Roleplay - Atajos de comunicación heurística

#### UNIDAD 17 - LAS EXPECTATIVAS Y EL PRINCIPIO DE LA VOLUNTARIEDAD

- Principio de la voluntariedad
- Actividad Blog - Materiales ecológicos

#### UNIDAD 18 - LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- 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

#### 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 EFIACES Y COMUNICACIÓN PARA INFLUIR

- Introducción

#### UNIDAD 1 - CÓMO PREPARAR UNA PRESENTACIÓN EN PÚBLICO

- Definir el objetivo de mi presentación
- Analizar la audiencia
- Determinar el contenido
- Definir la estructura
- Medios audiovisuales
- Actividad Roleplay - Algunos errores frecuentes en las presentaciones

#### 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

#### 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

#### UNIDAD 4 - MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES

- Tratamiento de objeciones
- Preguntas y situaciones difíciles
- 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

#### MÓDULO 3 - NEGOCIACION EFICAZ Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Introducción del curso

#### UNIDAD 1 - 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

#### UNIDAD 2 - CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE UNA NEGOCIACIÓN

- Actividad Roleplay - Claves de una Negociación Eficaz

#### UNIDAD 3 - PREPARANDO LA NEGOCIACIÓN

- Preparación de una Negociación
- Plan Estratégico de Negociación

#### UNIDAD 4 - DEFINIR EL PUNTO DE PARTIDA EN UNA NEGOCIACIÓN

- Punto de partida en una Negociación
- Definir el punto de partida en una Negociación

#### UNIDAD 5 - EL ESTILO DE NEGOCIACIÓN

- La posición negociadora - dureza o suavidad
- Las concesiones en una Negociación
- Los estilos de negociación

#### UNIDAD 6 - EL FACTOR EMOCIONAL EN UNA NEGOCIACIÓN

#### UNIDAD 7 - LA GUERRA PSICOLÓGICA EN LA NEGOCIACIÓN

- Actividad - La Negociación. Lecciones desde el Deporte de Alto Rendimiento, por Pedro García Aguado
- Caso Práctico Negociación

#### 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
- 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