



## 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 (formación online + material complementario)



## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

### Plazo

---

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

### Diploma

---

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

### Observaciones

---

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

### Contenidos

---

#### **MÓD. 1: COMUNICACIÓN INTERNA**

- ◆ **Transmisión de mensajes verbales**
  - ü Concepto de comunicación
  - ü Componentes de la comunicación
  - ü Tipos de comunicación en una organización
  - ü Procedimientos de la comunicación
  - ü Etapas de la comunicación
  - ü Beneficios de la comunicación
  - ü ¿Por qué nos comunicamos?
  - ü Canales de la comunicación
  - ü Cuándo comunicar
  - ü Dónde comunicar
  - ü Eficacia de las redes de comunicación
  
- ◆ **Procedimientos para transmitir mensajes**
  - ü Principales barreras
  - ü Superación de barreras
  - ü ¿Qué información hay que comunicar?
  - ü Etapas del mensaje
  - ü Aspectos del mensaje
  - ü Comunicación escrita
  - ü Organización del mensaje
  - ü Comunicación oral



## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

### Contenidos (cont.)

---

#### **MÓD. 1: COMUNICACIÓN INTERNA (CONT.)**

- ü Componentes de un mensaje
  - ü Principios de la comunicación cara a cara
  - ü Funciones del lenguaje no verbal
  - ü Dimensiones del lenguaje no verbal
  - ü Estilo inhibido
  - ü Estilo agresivo
  - ü Funciones del material de apoyo
  - ü Principios de uso
  - ü Discapacidad y accesibilidad
- ◆ Transmisión de mensajes
    - ü Modelo de liderazgo situacional
    - ü Dar instrucciones
    - ü Dar noticias
    - ü Generar compromiso

#### **MÓD. 2: COMUNICACIÓN NO VERBAL**

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



## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

### Contenidos (cont.)

---

- ◆ **Analizar los mensajes paraverbales y la apariencia física**

- ü La apariencia física
- ü Elementos paraverbales

### MÓD. 3: LA ESCUCHA ACTIVA

- ◆ **Preparación de la escucha**

- ü Importancia de la identificación de las barreras físicas
- ü Barreras físicas
- ü Pautas para superar barreras físicas
- ü Tipos de obstáculos a la escucha originados en el oyente
- ü Pautas para superar las barreras mentales propias
- ü Control mental: detección de pensamientos negativos
- ü Control mental: pensamientos deformados
- ü Técnicas de concentración
- ü Barreras mentales originadas en el emisor

- ◆ **El proceso de escucha**

- ü La mirada, la expresión facial, el lenguaje corporal y los gestos
- ü El lenguaje no verbal
- ü Escuchar con interés y empatía
- ü Técnicas para escuchar con interés y empatía
- ü Conductas que se deben evitar para escuchar con interés y empatía
- ü Escuchar con atención: tomar notas
- ü El esquema lineal y el mapa mental

- ◆ **Uso de preguntas**

- ü El arte de preguntar
- ü Tipos de preguntas
- ü Las aplicaciones de las preguntas

- ◆ **Mejorar la capacidad de escucha**

- ü Mapa conceptual de resumen de escucha activa
- ü Beneficios de la escucha
- ü Estilos de escucha
- ü Plan de mejora de la escucha



## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

### Contenidos (cont.)

---

#### **MÓD. 4: CRÍTICAS Y RECONOCIMIENTOS**

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

#### **MÓD. 5: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- ◆ **Prever e identificar situaciones de conflicto**
  - ü Concepto de conflicto
  - ü ¿Por qué los demás no hacen lo que deben hacer?
  - ü Factores antecedentes
  - ü Potencial de conflicto
  - ü Tipos de conflicto
  - ü Fases del conflicto
  - ü Gestión del conflicto
  - ü Opciones para la gestión del conflicto
  - ü Herramientas para la gestión del conflicto



## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

### Contenidos (cont.)

---

#### **MÓD. 5: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CONT.)**

- ◆ Resolver conflictos mediante habilidades sociales
  - ü Competencia emocional
  - ü Competencia personal
  - ü La competencia social
  - ü Desarrollo de competencias emocionales
  - ü Técnicas individuales
  - ü Errores en el razonamiento social
  
- ◆ Resolver conflictos mediante la influencia
  - ü Poder o influencia
  - ü Aspectos estructurales de la influencia
  - ü Influencia personal
  - ü Clasificación de métodos de influencia
  - ü Elementos de la influencia
  - ü Bases del poder
  - ü Puesta en práctica de la influencia
  
- ◆ Negociar para resolver conflictos
  - ü Concepto de negociación
  - ü Alternativas en la negociación
  - ü Actitudes ante la negociación
  - ü Proceso de negociación