

# Desarrollo de Habilidades de Comunicación

**Duración:** 62 horas.

**Modalidad:** online

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

- **1. Comunicación Persuasiva**
  - Comunicación Persuasiva
  - Actividad Rolplay: Comunicación Persuasiva
  - En qué consiste la comunicación
  - La comunicación y la influencia
  - Importancia del factor credibilidad
  - I.- Ganar credibilidad
  - II.- Ganar credibilidad
  - Reconocer una debilidad para ganar credibilidad

- I.- La credibilidad de los expertos
- II.- La credibilidad de los expertos
- Actividad Blog: Personaje Público
- Actividad Rolplay: Claves de la Comunicación
- I.- Papel de las emociones en la comunicación persuasiva
- II.- Papel de las emociones en la comunicación persuasiva
- Persuasión y emociones negativas
- Actividad Rolplay: El factor emocional en la comunicación interna
- I.- Cómo afecta la repetición del mensaje al efecto persuasivo
- II.- Cómo afecta la repetición del mensaje al efecto persuasivo
- I.- Esquemas y actitudes mentales: Cómo condicionan la receptividad al mensaje
- II.- Esquemas y actitudes mentales: Cómo condicionan la receptividad al mensaje
- Nuestras actitudes mentales
- I.- Los esquemas y actitudes mentales
- II.- Los esquemas y actitudes mentales
- Cambiar los esquemas y actitudes mentales
- Actividad Blog: Esquemas mentales
- I.- Derivaciones prácticas para la comunicación persuasiva
- II.- Derivaciones prácticas para la comunicación persuasiva
- I.- La forma -sistémica o heurística- como tomamos decisiones
- II.- La forma -sistémica o heurística- como tomamos decisiones
- Principio de la reciprocidad
- Principio de la simpatía
- I.- Principio de la simpatía – La similitud
- II.- Principio de la simpatía – La similitud
- Actividad Rolplay: Principios de comunicación persuasiva aplicada en la relación con los clientes

- Principio de la simpatía – La cordialidad y aficción
- Principio de la simpatía enunciados por Dale Carnegie
- Principio de la simpatía – La reciprocidad en el aprecio
- I.- Principio de la simpatía: imagen atractiva
- II.- Principio de la simpatía: imagen atractiva
- Actividad Blog: Principio de la simpatía y la atracción
- I.- El principio del consenso social
- II.- El principio del consenso social
- III.- El principio del consenso social
- El uso incorrecto del principio del consenso social
- Actividad Blog: Principio del Consenso Social
- El principio del consenso social: Influencia y modas
- Actividad Rolplay: La Importancia de la Comunicación dentro del Equipo
- I.- Principio de la escasez
- II.- Principio de la escasez
- III.- Principio de la escasez
- II.- Principio de la coherencia
- III.- Principio de la coherencia
- IV.- Principio de la coherencia
- V.- Principio de la coherencia
- VI.- Principio de la coherencia
- Introducción
- Relaciona
- Principio de la voluntariedad
- Actividad Blog: Materiales ecológicos
- I.- La comunicación no verbal
- II.- La comunicación no verbal

- La mirada
- La congruencia vocal
- La voz
- La calidad de la voz
- 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 Rolplay: Comunicación no Verbal
- Actividad Rolplay- Comunicación No Verbal y estatus de dominación
- Actividad Rolplay: Cómo Ganar un Debate Público
- Actividad Blog: Publicar tu obra
- Actividad – La Comunicación de Crisis
- Documentación
- **2. Test final Módulo**
  - Test final Módulo
- **3. Presentaciones Eficaces y Comunicación para influir**
  - Presentaciones Eficaces y Comunicación para influir
  - Definir el objetivo de mi presentación
  - Analizar la audiencia
  - Determinar el contenido
  - Definir la estructura (I)
  - Definir la estructura (II)
  - Medios audiovisuales (I)
  - Medios audiovisuales (II)
  - Actividad Rolplay: Algunos errores frecuentes en las presentaciones
  - Tipos de comunicación
  - Lenguaje verbal, oral y escrito
  - Lenguaje corporal o no verbal
  - Paralenguaje o formas de utilizar la voz
  - Actividad Roplay: Elementos clave para realizar una presentación de éxito
  - Miedo escénico. Algunas reflexiones
  - Miedo escénico. Cómo evitarlo
  - Miedo escénico. Practique el autocontrol
  - Miedo escénico. Técnicas de relajación y respiración

- Tratamiento de objeciones
- Preguntas y situaciones difíciles (I)
- Preguntas y situaciones difíciles (II)
- Participantes. Situaciones individuales
- Conducta positiva
- Conducta discutidora
- Conducta locuaz
- Conducta ausente
- Conducta pedante
- Conducta cerrada
- Conducta introvertida
- Caso practico: Valoración de una presentación
- Actividad Rolplay: Comunicar los contenidos de una presentación de forma eficaz
- Actividad Rolplay: El lenguaje no verbal en las presentaciones
- Actividad Rolplay: Conducir con éxito una sesión de formación
- Actividad Rolplay: La presentación y el cierre de una sesión
- Conclusión
- Documentación
- **4. Test Final Presentaciones Eficaces**
  - Test Final Presentaciones Eficaces
- **5. Negociación Eficaz y Resolución de Conflictos**
  - Negociación Eficaz y Resolución de Conflictos
  - Introducción del curso
  - ¿Qué entendemos por Negociación?
  - Elementos de la Negociación (I)
  - Elementos de la Negociación (II)
  - Elementos de la Negociación (III)
  - 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 de una Negociación (I)
- Características de una Negociación (II)
- Actividad Rolplay: Claves de una Negociación Eficaz
- Preparación de una Negociación (I)
- Preparación de una Negociación (II)
- Preparación de una Negociación (III)
- Ampliación- Plan Estratégico de Negociación
- Punto de partida en una Negociación
- Punto de partida en una Negociación (II)
- Definir el punto de partida en una Negociación
- Definir el punto de partida en una Negociación (II)
- La posición negociadora: dureza o suavidad
- Las concesiones en una Negociación
- Ampliación- Los estilos de negociación
- El factor emocional en una Negociación (I)
- El factor emocional en una Negociación (II)
- El factor emocional en una Negociación (III)
- La guerra psicológica en la Negociación (I)
- La guerra psicológica en la Negociación (II)
- Actividad: La Negociación. Lecciones desde el Deporte de Alto Rendimiento, por Pedro García Aguado
- Caso Práctico Negociación

- ¿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
- El origen de los conflictos II
- 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
- Estrategia competitiva y colaborativa
- Las 5 estrategias para abordar un conflicto
- Estrategia: competir
- Estrategia: colaborar
- Estrategia: eludir
- Estrategia: comprometerse
- Estrategia: acomodarse
- La resolución de los conflictos
- La resolución de los conflictos(II)
- Introducción
- Situación
- Comentarios
- Actividad – Diagnostica tu estilo de gestión de conflictos
- Caso Practico Gestión de Conflictos
- Despedida de curso
- Documentación Curso

- **6. Test Final**

- Test Final Módulo