



DESARROLLO DE DIRECTIVOS

Nombre del curso

Curso de APRENDER A ESCUCHAR Y A HABLAR

Objetivos

- Sensibilizar a los participantes en la importancia de la comunicación para motivar a los colaboradores y superar los conflictos.
- Resaltar la importancia de la Percepción, para objetivar la comunicación.
- conocer los obstáculos más frecuentes por parte del que habla y del que escucha que impiden una Comunicación eficiente.
- Entrenarse en técnicas que objetiven la comunicación conflictiva.
- Adquirir diferentes habilidades que faciliten una mejor escucha.

Metodología

Presencial

Duración

16 horas.

Temario:

1. ¿Qué es comunicar? Condiciones para la Comunicación.
2. El Proceso de la Comunicación. Elementos esenciales.
3. La distorsión en la Comunicación. Las Leyes de Percepción.
4. Las Barreras en la Comunicación.
5. Diferentes niveles de Comunicación: La Ventana de Johari.
6. El Inconsciente en la Comunicación. Los Mecanismos de Defensa.
7. Técnicas de Comunicación:
 - La Escucha Activa
 - La Información de retorno (Feed-Back)
 - La Codificación del Mensaje.
 - Los Mensajes Descriptivos
 - La Entrevista de Confrontación.
8. La Comunicación y la Solución de Conflictos.