

COMUNICACIÓN, ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN LA EMPRESA

Modalidad: PRESENCIAL

Duración: 25 horas.

Objetivo general de la acción formativa: Adquirir destrezas que favorezcan habilidades y técnicas eficaces de la comunicación interna en la empresa.

Programa de la acción:

1. LA COMUNICACIÓN
 - 1.1. Fundamentos de la comunicación
 - 1.2. Niveles de comunicación
2. ESTILOS Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN
 - 2.1. Estilos de comunicación: Estilo inhibido, Estilo agresivo, Estilo asertivo.
 - 2.2. Barreras de la comunicación: Barreras del emisor. Barreras del receptor.
3. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD
 - 3.1. Fundamentos de las habilidades sociales
 - 3.2. Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales
 - 3.3. La asertividad
 - 3.4. El entrenamiento asertivo
 - 3.5. La comunicación no verbal
4. LA ESCUCHA ACTIVA
5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DEL SIGLO XXI.
 - 5.1. Importancia de la comunicación en la empresa. Efectos negativos y causas de una deficiente comunicación.
 - 5.2. Tipos de comunicación en la empresa.
 - 5.3. La comunicación con el cliente: calidad en el servicio.
 - 5.4. Era digital y comunicación.