

CTRP0008. Habilidades de comunicación



Sku: 66108IN

Horas: 30

OBJETIVOS

- Identificar y aplicar estrategias y técnicas de comunicación que faciliten la comunicación efectiva.
- Identificar los factores y técnicas para favorecer la comunicación efectiva, basada en la asertividad.
- Aplicar técnicas y estrategias de comunicación, incluyendo el análisis sobre las emociones y capacidades de los interlocutores y su gestión.

CONTENIDOS

Unidad 1. Comunicación asertiva y efectiva

Introducción.

Identificación de la comunicación asertiva.

Factores de la comunicación efectiva.

Elementos integrantes de la comunicación.

Elementos actitudinales de la escucha activa y empática.

Técnicas de escucha activa y empática.

Ejecución coherente del mensaje, identificando las posibles interferencias.

La comunicación verbal y no verbal.

Barreras de la comunicación.

Estilos de respuesta de comunicación verbal.

Opiniones, aclaraciones y sugerencias.

Resumen.

Unidad 2. Psicología del interlocutor

Introducción.

Aplicación de la psicología del interlocutor en la comunicación.

Tipos de interlocutores.

Identificación del tipo de persona interlocutora.

Emociones en la comunicación.

Tipos de emociones.

Las emociones en la comunicación.

Técnicas de comunicación empática.

Control de las emociones en situación de conflicto.

Técnicas para controlar las emociones en situaciones de conflicto.

Resumen.