

# Optimizar su comunicación

Curso práctico de 3 días - 21h

Ref.: COM - Precio 2025: 1 400€ sin IVA

¿Cuántas veces, al tomar la palabra en un contexto profesional, en sus relaciones con los demás, ha sentido un desfase entre sus palabras y su intención? Este curso le permite mejorar sus habilidades de comunicación: adaptar sus palabras al perfil del interlocutor, desarrollar su asertividad y empatía, dinamizar a su equipo, dotar de energía a sus ideas, reforzar su poder de convicción, expresarse con facilidad y sortear situaciones de bloqueo.

## OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Adecuar la comunicación al perfil de su interlocutor

Desarrollar un comportamiento asertivo en las relaciones interpersonales

Reforzar su capacidad de persuasión para dar impacto a sus ideas

Expresarse con facilidad en los diferentes tipos de intervenciones

Sortear situaciones de bloqueo

Numerosos ejercicios y juegos de rol filmados con análisis individual.

Simulacros de situación sobre el comportamiento.

## PROGRAMA

última actualización: 05/2024

### 1) Conocer los principios básicos de la comunicación

- Esquema y reglas básicas de la comunicación: emisor, mensaje, receptor e interferencias.
- Decir no es comunicar. Elementos clave de una comunicación eficaz.
- Posiciones vitales: establecer un contrato provechoso para todos, para uno mismo y los demás.
- Entender la propia visión del mundo: «el mapa no es territorio».
- Barreras cognitivas.

*Trabajo práctico* : Cumplimentación de un cuestionario con análisis de los resultados.

### 2) Conocerse mejor para comunicarse bien

- Autodiagnóstico de su forma de inteligencia. Su inteligencia emocional.
- Evaluar su grado de asertividad, autoestima, capacidad de persuasión y resistencia al estrés.
- Hacer un balance de sus propios puntos fuertes y de los aspectos que puede mejorar en términos de comunicación verbal y no verbal.

*Trabajo práctico* : Autoevaluación: conocer su perfil personal de comunicación. Determinar su grado de asertividad mediante un cuestionario. Observaciones.

### 3) Desarrollar un comportamiento asertivo

- Definir su papel y precisar su misión en su entorno: legitimidad, credibilidad y reconocimiento.
- Aprender a hacer críticas constructivas.
- Aceptar las críticas.

## PARTICIPANTES

Todas aquellas personas que deseen desarrollar sus habilidades de comunicación en una situación profesional.

## REQUISITOS PREVIOS

Sin conocimientos particulares.

## COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

## MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

## MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

## MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

## ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr) para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Sustituir los comportamientos evasivos, agresivos o manipuladores por la asertividad.
- Saber pedir con delicadeza, formular un rechazo gracias al método DESC (Describir, Expresar, Sugerir y Concluir).
- Distinguir entre hechos, opiniones y sentimientos.

*Trabajo práctico : Juegos de rol filmados: responder con asertividad. Reflexión colectiva.*

#### 4) Escuchar al interlocutor mediante la comunicación no verbal

- Significado de los gestos que creemos inconscientes: autocontacto, heterocontacto, posicionamiento óptimo de las manos.
- Ocupar el espacio y desplazarse: saber habitar su círculo mágico.
- Postura: una posición estable para la respiración, la fluidez de expresión y la seguridad.
- Expresiones faciales. Mirada. Voz.

*Trabajo práctico : Juegos de rol filmados para identificar la importancia de la comunicación no verbal. Reflexión individual.*

#### 5) Hablar con soltura

- Identificar los diferentes tipos de intervención: la conferencia, la presentación, el debate, la reunión, etc.
- Autocontrol.
- Calmarse: hacer una lista de comprobación para evaluar el control del cuerpo, el lenguaje, las ideas y la emoción.
- Utilizar las herramientas de proyección mental.
- Controlar la respiración.
- Proyectar la voz y modularla.
- Empezar y estructurar el discurso.
- Elegir palabras contundentes y argumentar.

*Trabajo práctico : Ejercicios sobre la intensidad vocal y elección de las palabras correctas.*

#### 6) Vender sus ideas

- Evaluar la situación y aclarar los objetivos que deben alcanzarse.
- Escuchar a su interlocutor activamente, hacer preguntas acerca de lo que dice, explorar, reformular para comprobar la comprensión.
- Buscar argumentos para convencer.
- Organizar sus ideas de manera clara y estructurada.
- Superar la resistencia, comprender los puntos de bloqueo.
- Distinguir entre acuerdo y consenso.

*Trabajo práctico : Juegos de rol filmados: vender sus ideas seguidas de un análisis personalizado.*

#### 7) Saber gestionar situaciones delicadas

- Comprender las causas y los mecanismos de los conflictos.
- Identificar los diferentes tipos de conflictos: malentendido, conflicto de intereses, conflicto de valores, etc.
- Situar la situación en la escala de conflicto.
- Tomar conciencia de los comportamientos no verbales.
- Encontrar formas de regresar a una zona constructiva.
- Tratar el conflicto existente.
- Entender las emociones humanas. Situarse a uno mismo y al interlocutor.
- Sustituir los mensajes de «tú» por los mensajes de «yo».
- Desbloquear la situación influyendo positivamente en su interlocutor.
- Utilizar la herramienta DESC.

*Trabajo práctico : Juegos de rol filmados: desbloquear un conflicto relacional. Reflexión colectiva.*

#### 8) Elegir el mejor canal de comunicación

- Determinar el tipo de mensaje más adecuado a la situación.
- Tener en cuenta al receptor y sus expectativas.

- Definir las especificidades de la comunicación escrita en comparación con la telefónica y la presencial.

- Ser consciente de las limitaciones de la comunicación por correo electrónico.

*Trabajo práctico : Taller de grupo: trucos para gestionar mejor la comunicación telefónica y por correo electrónico.*

## FECHAS

---

Contacto