

Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa

Modalidad: curso e-Learning Duración: 25 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

Adquirir destrezas que favorezcan habilidades y técnicas eficaces de la comunicación interna en la empresa.

CONTENIDOS

TEMA 1. LA COMUNICACIÓN

- Fundamentos de la comunicación
- Niveles de comunicación
- Autoevaluación del tema

TEMA 2. ESTILOS Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- Estilos de comunicación: Estilo inhibido, Estilo agresivo, Estilo asertivo
- Barreras de la comunicación: Barreras del emisor. Barreras del receptor
- Autoevaluación del tema

TEMA 3. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD

- Fundamentos de las habilidades sociales
- Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales
- La asertividad
- El entrenamiento asertivo
- La comunicación no verbal
- La empatía
- Autoevaluación del tema

TEMA 4. LA ESCUCHA ACTIVA

- Elementos de la escucha activa
- Beneficios de la escucha activa
- Autoevaluación del tema

TEMA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DEL SIGLO XXI

- Importancia de la comunicación en la empresa. Efectos negativos y causas de una deficiente comunicación
- Tipos de comunicación en la empresa
- La comunicación con el cliente: calidad en el servicio
- Era digital y comunicación
- Autoevaluación del tema