

## OBJETIVO GENERAL

---

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

## DURACIÓN

---

Horas totales: 25 horas en modalidad de teleformación

## CONTENIDOS FORMATIVOS

---

### 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.