

# Herramientas de Comunicación Efectiva



## Temario

### MÓDULO 1: Fundamentos de la comunicación efectiva

- Clase 1: Hablar vs. Comunicar. Diferenciar entre lo que se expresa, su interpretación y su impacto. Introducción a la comunicación asertiva. Sus beneficios y aplicaciones.
- Clase 2: Desarrollar la escucha activa y entendimiento mutuo. Distinguir la diferencia entre Oír y escuchar. Ejercitar la Atención plena. Empatía. Suspensión de prejuicios.
- Clase 3: Comunicación verbal y no verbal. Dominar el lenguaje corporal, tono, ritmo, postura. Aplicar la inteligencia emocional en la comunicación. Reconocer y nombrar emociones. Discernir entre emociones y sentimientos.

### MÓDULO 2: Competencias conversacionales clave

- Clase 4: Identificar sus estilos de comunicación (pasivo, impulsivo, pasivo-agresivo o asertivo). Entrenar lenguaje claro, directo y respetuoso a la vez. Cómo expresar necesidades, límites y desacuerdos sin agresión ni pasividad.
- Clase 5: Pedidos y Ofertas efectivos. Estructura del pedido. Condiciones de satisfacción. Negociación de acuerdos. Promesas y compromisos. Ejercitación.
- Clase 6: Gestionar desacuerdos y malentendidos frecuentes en forma constructiva. Sesgos Cognitivos. Estrategias para encarar conversaciones difíciles. Quejas vs. Reclamos. Prácticas guiadas.

### MÓDULO 3: Comunicación como herramienta para vínculos saludables

- Clase 7: Claves para construir relaciones significativas. Como generar confianza con aportes de Disciplina Positiva. Respeto mutuo y horizontalidad.
- Clase 8: Resolver o evitar conflictos. Aplicar modelos simples de resolución y prevención. Detección temprana de escaladas. Ejercitar técnicas de desescalamiento emocional.
- Clase 9: Incorporar gestión emocional en las conversaciones. Trabajar en la regulación de las emociones. Lograr ver las emociones como información. Estrategias para hablar desde la calma. Neuronas Espejo.

### MÓDULO 4: Integración y práctica final

- Clase 10: Prácticas integradoras y cierre. Simulaciones de situaciones reales. Análisis de casos. Autoevaluación de progreso.

# Herramientas de Comunicación Efectiva



## Bibliografía obligatoria

Actis Danna, M. (s.f.). *PNL programación neurolingüística*.

Berne, E. (1964). *Games people play: The psychology of human relationships*. Grove Press.

Echeverría, R. (2003). *Ontología del lenguaje* (6.ª ed.). Comunicaciones Noreste.

Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Times Books.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Bantam Books.

Nelsen, J. (2006). *Positive discipline* (rev. ed.). Ballantine Books.

Patterson, K., Grenny, J., McMillan, R., y Switzler, A. (2012). *Conversaciones cruciales: Herramientas para hablar cuando hay mucho en juego* (2.ª ed.). McGraw-Hill.

Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. PuddleDancer Press.

Watzlawick, P., Bavelas, J. B., y Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. W. W. Norton.