

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Objetivos

Actualmente, las empresas asumen desafíos comunicativos ante audiencias cada vez más exigentes. En ese sentido, deben tener una forma efectiva de expresarse y relacionarse con sus interlocutores. Las relaciones de calidad y confianza con las personas y los equipos de trabajo son fundamentales para desarrollar acciones y prácticas que desemboquen en resultados concretos. Las percepciones pueden ser tan o más graves que algunas realidades, cuando se vuelven de uso colectivo.

Respondiendo a esa necesidad, presentamos el siguiente taller, para facilitar que los miembros de los equipos de trabajo de las empresas participantes, optimicen su proyección, su productividad y su posicionamiento, tanto con sus públicos internos, como con los externos.

Las personas que participen en este taller estarán en capacidad de:

- Hablar con gente enojada, llevándolas de un estado de receptividad impulsivo (irracional), hasta un estado racional que les permitan analizar con claridad los hechos y ofrecer soluciones más constructivas.
- Dominar el arte de la empatía, y con ello, aprender a establecer relaciones más colaborativas y fomentar el trabajo en equipo.
- Identificar las barreras propias y las que colocan los demás, que no nos permiten escuchar o ser escuchados, y superarlas.

Temario

Módulo I: Cómo te construyes a través de tus palabras: pautas para generar mensajes asertivos y cautivadores

- Fundamentos de la comunicación oral asertiva, empática y significativa.
- Estructuración, argumentación y efectos discursivos de alto impacto en la comunicación oral.
- Una estructura discursiva en función del público: Más que informar, vincula el tema con el otro.
- Comunicar para vincular.
- La construcción del mensaje clave.
- De la información a la persuasión.
- La fluidez discursiva y el manejo de los conectores.

- Técnicas para responder preguntas difíciles.
- Como hacer preguntas efectivas.
- La comunicación asertiva: el ser reflejado en las palabras. Si cambias tus palabras, cambia tu mundo.

Módulo II: Aprende a negociar "gestualmente" con el otro: tu credibilidad y tu jerarquía a través del lenguaje corporal

- Estar abierto hacia el otro: posturas que te muestran flexible y cercano, posturas que te evidencian distante e impenetrable.
- La construcción del status o jerarquía. Status desde el Ser, Status desde el Hacer. Jugadores compulsivos de status alto, Jugadores compulsivos de status bajo, Jugadores estratégicos del status.
- Negociación del poder en las relaciones con el cliente.
- El impacto de la mirada: dirección, contacto visual y expresividad.
- La influencia de los rostros. La persona y el rostro. La máscara, la emoción y las palabras. Empatía emocional desde el rostro.
- Dominio de la danza de los gestos: el manejo de las manos. Las manos y el discurso: gestos rítmicos y gestos icónicos. Lo que tus manos cuentan de ti.
- Pautas para la conquista de los territorios. Manejo del espacio (proxémica). Proyección del cuerpo en el espacio.
- Pararse con firmeza para proyectar seguridad: Lo que pasa en el cuerpo, pasa en la mente y se proyecta mediante la voz.

Módulo III: No fue lo que me dijo, sino el "tonito" que usó: entrenamiento de la voz y el habla

- Ejercicios para conseguir una adecuada movilidad de los órganos de la palabra.
- Perfeccionamiento de la dicción y la proyección vocal para configurar un perfil asertivo ante la audiencia.
- Búsqueda de la voz expresiva: ubicación de la voz, entonación, juegos de volumen, ritmo discursivo, palabras-énfasis.
- Los tonos apropiados para cada momento.
- Interpretando la partitura emocional con la voz.
- Negocie con el tono, el volumen y el tempo-ritmo de su voz.

Módulo IV: Escuche más allá de las palabras y fomente la empatía

- ¿Realmente sabemos escuchar? Escuchar Vs. Oír
- Elementos fundamentales para construir una buena actitud de escucha.
- ¿Por qué las personas estallan?
- Miedo Vs. Amor. Los dos paradigmas que mueven al mundo. ¿Desde dónde actúas y te relacionas?
- Comunicándote contigo mismo y escuchándote a ti mismo.
- Ten pensamientos, no permitas que los pensamientos te tengan a ti.
- La paz esté con tu pensamiento, y con los demás.
- Superando disonancias y filtros comunicativos errados.

- Detectando y entendiendo la narrativa del otro.
- ¿Qué es la empatía?
- Tres formas para establecer la empatía: emocional, cognitiva y necesidad empática.
- El descubrimiento de las neuronas espejo.
- Las palabras y pensamientos se vuelven acciones que guían nuestra vida. Cómo cultivar un lenguaje asertivo y de líder.
- Mi cerebro entiende lo que ve, y lo que ve determina lo que siento.
- De la comunicación transaccional a la comunicación transformacional.

Módulo V: Integremos todo, seamos partícipes y testigos de los cambios que hemos generado

En este módulo, el grupo se dividirá subgrupos. Cada subgrupo hará una simulación de una situación que hayan vivido o vivan frecuentemente en sus actividades como parte de su organización. En el ejercicio tratarán de integrar todo lo aprendido. El mismo se grabará, para luego visualizarlo y hacer un análisis por parte del consultor, que incluya aspectos de contenido y de forma, así como recomendaciones finales.

Metodología

Teórico-práctica, con estudios de casos, y apoyo en videos didácticos, bibliografía e información muy actualizada sobre los temas objeto de estudio.

Dirigido

Directivos y Líderes empresariales, gerentes de recursos humanos, profesionales de cualquier área que deseen optimizar sus procesos de comunicación, tanto a nivel laboral como en su vida privada, para mejorar sus procesos de empatía y establecer relaciones de calidad con sus compañeros de trabajo, familiares y amigos.

Conferencista

Adyel Quintero

Profesional en Artes Escénicas, con énfasis en Actuación y Dramaturgia del Instituto Superior de Arte (ISA), de Ciudad de La Habana, Cuba. Doctor en Ciencias sobre Arte, de la misma institución.

Asesor y conferencista de temas relacionados con comunicación ante audiencias y Medios, liderazgo político y social, storytelling, empatía, entrenamiento de voceros, entre otros; en ese sentido, ha trabajado con reconocidos políticos y empresarios colombianos, y de otros países.

Docente de Formación Ejecutiva en el CESA desde hace más de 10 años. Docente universitario por más de veinte años, en Cuba y en Colombia, a nivel de pregrado y de postgrado, de asignaturas relacionadas con comunicación oral, cine y audiovisuales y artes escénicas.

Información general

Lugar: plataforma de aprendizaje en línea
Fecha: mayo 10, 11, 12, 13, 18 y 19 de 2021
Intensidad: 21 horas
Horario: 5:30 a 9:00 pm
Inversión: \$1.260.000

CESA POLÍTICAS FORMACIÓN EJECUTIVA - Programación Abierta -

POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS

RESERVA DE CUPO

Los participantes inscritos que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar ni cursarlo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo para participar cuando se vuelva a ofertar, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo por el cual no podrá asistir y debe reservar el cupo. Esta solicitud será evaluada por la Dirección, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La decisión de reserva de cupo debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- No se podrán hacer traslados de valores pagados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente durante el año en curso, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa abierto del mismo año. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas, logísticas y económicas del mismo.

RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

Los participantes inscritos que hayan efectuado el pago del programa, podrán retirarse antes del inicio del mismo, para lo cual deben enviar una solicitud por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se realice el reembolso parcial del dinero pagado.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La decisión de retiro debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 60 días calendario posteriores a la solicitud.
- En caso de que el participante desee abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa abierto, debe cursarlo el mismo año en que realizó el pago. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (aplica sólo para programas con intensidad horaria superior a 32 horas)

Para los programas que tengan una duración mayor a 32 horas, el retiro podrá efectuarse siempre y cuando no haya transcurrido más del 15% de las horas totales del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro. Esta solicitud será evaluada por la Dirección, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El participante debe notificar por escrito su decisión de retiro antes de haber transcurrido el 15% de las horas del programa. En caso contrario, no habrá reembolso alguno de dinero.
- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 60 días calendario posteriores a la solicitud.

APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (aplica solo para diplomados con una intensidad superior a 80 horas)

Transcurrido no más del 15% de las horas totales del diplomado, el participante podrá optar por aplazar uno o más módulos y cursarlos posteriormente. Esta solicitud debe realizarse por escrito a los correos info.formacionejecutiva@cesa.edu.co e indira.reyes@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Dirección.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El aplazamiento de módulo(s) no garantiza las mismas condiciones académicas ni logísticas (intensidad, horario, docentes, temario, metodología, entre otros.). En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, dichas condiciones.
- El participante debe asistir a los módulos pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para el reingreso, el participante deberá enviar un correo a indira.reyes@cesa.edu.co confirmando su asistencia.
- No aplica para aplazamiento de sesiones individuales, sólo para módulos completos de diplomados.
- Si el participante no notifica por escrito su decisión de reintegrarse, no habrá reembolso alguno de dinero.

POLÍTICAS DE CAMBIOS EN CONFERENCISTAS Y FECHAS

El CESA se reserva el derecho a realizar cambios de conferencistas y fechas, lo cual incluye reprogramación del programa en su totalidad.

En caso de no llegar al número de personas requerido, el programa será cancelado.

POLÍTICAS DE ASISTENCIA Y EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada programa, la asistencia al mismo y el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción, constituyen los requisitos indispensables para

otorgar el diploma. Éste se expedirá cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas totales del programa.

Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas, y en ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a los participantes que hayan presentado ausencias.