



## Taller de Comunicación Efectiva para equipos de alto rendimiento

Cuando se requiere cooperación entre los integrantes de un equipo, naturalmente se requiere una comunicación abierta y efectiva, factor que se logra a través del desarrollo de habilidades personales de comunicación.

Conocer y manejar oportunamente información acerca de las actividades, programas y problemas, nos permite ser más eficientes en el desarrollo de nuestra actividad laboral.

### Objetivos

Al finalizar el taller, los participantes estarán en condiciones de:

Dotar al equipo de conceptos de comunicación efectiva en su relación con los demás integrantes de la organización.

### Contenidos

#### Módulo I - Disposición al diálogo

- Juicios v/s Afirmaciones.
- Axiomas de la comunicación.
- Los tipos de comunicación y su importancia.
- La disposición al diálogo.
- Elementos actitudinales y personales a considerar

#### Módulo II - Escuchar al otro

- La escucha activa.
- La precisión.

- La técnica de preguntas.
- La comprensión.
- Técnicas de armonización.

#### Módulo III - Explicar con claridad

- Modelo de comunicación eficaz.
- El único mensaje que cuenta es el mensaje recibido.
- El proceso de distorsión de la comunicación.

- Las reglas de la comunicación.

#### Módulo IV - Pedir con efectividad

- Los acuerdos en el trabajo.

## Taller de Comunicación Efectiva para equipos de alto rendimiento

- Como nos afectan los compromisos.
- Las condiciones de los pedidos.
- Condiciones al abordar un requerimiento.

### Módulo V - Retroalimentar con objetividad

- Las quejas v/s los reclamos.
- Las quejas improductivas.
- Los reclamos productivos.
- Pasos para un reclamo productivo

### Módulo VI - Manejo de situaciones difíciles

- Los problemas v/s los conflictos
- Pasos para la solución de problemas.
- La resolución de conflictos.
- Los tipos de conflictos.
- Las estrategias de solución de conflictos.
- El manejo de las críticas.
- Buenas prácticas para comunicarse en el equipo.

### Metodología

Clases expositivas del marco conceptual, teórico y técnico, foro y profundización de los temas. Debate dirigido para motivar la participación individual y colectiva que permita conocer e integrar los diversos aportes. Análisis de casos prácticos, juegos formativos

### Dirigido a

Gerentes, Ejecutivos, Supervisores y a toda persona que desee reforzar la relación con otras personas para generar una comunicación efectiva orientada a la eficiencia y el buen entendimiento.

### Equipo de facilitadores

El equipo estará compuesto por especialistas de Deloitte, todos ellos con amplia experiencia en estas materias.

### Lugar

Por confirmar

### Costo

UF10 por participante / 12 horas totales.

Consultar descuentos por grupo o cotización especial de curso cerrado para empresas.

Sujeto a quórum mínimo de 10 alumnos.

### Calendario

Fecha	Horario
Lunes, 02 de septiembre	14:00 a 18:00 hrs
Martes, 03 de septiembre	14:00 a 18:00 hrs
Miércoles, 04 de septiembre	14:00 a 18:00 hrs

## Inscripciones y consultas

(56) 227 297 307

[clcapacitacion@deloitte.com](mailto:clcapacitacion@deloitte.com)

### [www.deloitte.cl](http://www.deloitte.cl)

Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en [www.deloitte.com/cl](http://www.deloitte.com/cl) acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.