

ÍNDICE

1. LA COMUNICACIÓN

1.1. La Comunicación

● El Proceso de Comunicación.....	3
● La Estructura del Mensaje	4
● Fuentes de Información	6
● Barreras en la Comunicación	7
● Canales, Medios, Flujos y Redes	9
● La Repercusión de la Personalidad	11
● Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación.....	14
● Lo que hemos aprendido	16
● Autoevaluación	17
● Actividades.....	18

1.2. La Comunicación en la Empresa

● Las Cuatro P's de la Comunicación	23
● La Comunicación Oral.....	25
● La Comunicación Escrita.....	27
● La Comunicación Verbal Directa	30
● La Comunicación Verbal Indirecta	35
● Lo que hemos aprendido	38
● Autoevaluación	39
● Actividades.....	40

1.3. La Comunicación No Verbal

● El Lenguaje No Verbal	43
● El Lenguaje Corporal	43
● La Sonrisa	48
● El Miedo	48
● Nuestra Imagen	50
● Lo que hemos aprendido	51
● Autoevaluación	52
● Actividades.....	53

2. DIRECCIÓN DE GRUPOS

2.1. La Dirección de Reuniones

- La Autoestima en la Comunicación a Grupos 57
- Presentaciones en Grupo 58
- El Entorno de Reuniones 61
- El Protocolo 63
- Lo que hemos aprendido 67
- Autoevaluación 68
- Actividades 69

2.2. Los Grupos de Trabajo

- El Comportamiento en la Organización 73
- Estilos Directivos 74
- La Comunicación Interna de la Empresa 75
- La Delegación 77
- Lo que hemos aprendido 79
- Autoevaluación 80
- Actividades 81

2.3. La Negociación

- Factores que Debemos Dominar 85
- La Asertividad 86
- La Empatía 87
- Escucha Activa 88
- La Persuasión 89
- Tratamiento de Quejas y Objeciones 90
- Lo que hemos aprendido 92
- Autoevaluación 93
- Actividades 94

3. CAPACIDADES DIRECTIVAS

3.1. El Liderazgo

- Introducción al Liderazgo 97
- Teorías de Liderazgo 97
- Enfoques de Contingencia 100
- Lo que hemos aprendido 102
- Autoevaluación 103
- Actividades 104

3.2. La Motivación en el Trabajo

● Ideas Generales de Motivación	107
● La Postura Personal	108
● Teorías de la Motivación	108
● Técnicas para Motivar	112
● Lo que hemos aprendido	114
● Autoevaluación	115
● Actividades	116

3.3. El Empleo del Tiempo

● Programar el Tiempo de Comunicación.....	119
● La Precisión a la Hora de Comunicar	121
● Los Imprevistos.....	122
● Lo que hemos aprendido	123
● Autoevaluación	124
● Actividades	125

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA