

# TALLER 2



EDUCACIÓN  
CONTINUA **ABM**

## COMUNICACIÓN ASERTIVA / COMUNICACIÓN



Asegurar que los participantes desarrollen la habilidad para escuchar activamente a las personas con las que interactúan y expresar, de manera asertiva, conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla, considerando la audiencia a la que se dirigen.

### Contenido temático 1 :

1		<b>¿Qué es la Comunicación Asertiva?</b>
1.1		Impacto de la comunicación efectiva en la productividad y clima laboral.
1.2		Conocimientos, habilidades y actitudes para comunicarse con eficiencia y efectividad.
1.3		Elementos clave de la comunicación efectiva: empatía, asertividad, escucha activa y retroalimentación.
1.4		Anatomía de un comunicador efectivo (autoridad, confianza, consenso y compromiso).
2		<b>Comunicación asertiva y productiva.</b>
2.1		Construcción de mensajes coherentes, claros y fundamentados.
2.2		Preguntas para cuestionar, clarificar y facilitar el desarrollo de ideas y de los mensajes recibidos.
2.3		Conversaciones generativas y resolutivas.
3		<b>La comunicación persuasiva para lograr acuerdos.</b>
3.1		Persuasión e influencia a través de argumentos racionales.
3.2		Construcción de acuerdos que concilien diferencias entre los interlocutores.
4		<b>Retroalimentación efectiva para un mejor desempeño personal-laboral.</b>
4.1		Cinco artes básicas de la comunicación asertiva en el trabajo.
5		<b>Casos prácticos.</b>

### Contenido temático 2 :

1		<b>Concepto de Comunicación Asertiva.</b>
1.2		Impacto de la comunicación efectiva en la productividad y clima laboral.
1.3		Conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para comunicarse con eficiencia y efectividad.
1.4		Elementos clave de la comunicación efectiva: empatía, asertividad, escucha activa y retroalimentación.
2		<b>Utilice efectivamente los diversos tipos de lenguaje.</b>
2.1		El poder del lenguaje.
2.2		El lenguaje verbal.
2.3		El lenguaje no verbal.
3		<b>Potencie su inteligencia emocional.</b>
3.1		Gestione sus emociones.
3.2		Herramientas comunicativas para la resolución de conflictos.
4		<b>Diseñe sus mensajes y conversaciones.</b>
4.1		Comuníquese con estrategia: objetivo en mente.
4.2		Exprésese con claridad, precisión y concisión.
5		<b>Acuerde y de seguimiento</b>
5.1		Prepárese y planee.
5.2		Elementos y herramientas para desarrollar una comunicación efectiva.
5.3		Llegue y de seguimiento a sus acuerdos.
5.4		Plan de Acción.



**12 horas**



**Pamela Monserrat Leyva Galvan**  
5722-4386  
educacioncontinua@abm.org.mx



**Luis Antonio Ramírez Mendoza**  
5722-4397  
lramirez@abm.org.mx



**Karen Guzmán Meza**  
5722-4392  
kguzman@abm.org.mx



**Ana Lilia Ortega Angeles**  
5722-4392  
aortega@abm.org.mx