



## TEMARIO COMUNICACIÓN EFECTIVA

1. La comunicación verbal y no verbal.
  - 1.1 Paralingüística/la comunicación oral.
    - 1.1.1 La respiración.
    - 1.1.2 El lenguaje vocal.
    - 1.1.3 La vocalización.
    - 1.1.4 El volumen.
    - 1.1.5 La velocidad.
    - 1.1.6 El tono.
  - 1.2 La kinésica/la comunicación no verbal.
    - 1.2.1 El lenguaje personal.
    - 1.2.2 La postura.
    - 1.2.3 La expresión facial.
    - 1.2.4 La expresión gestual.
    - 1.2.5 La mirada.
    - 1.2.6 La sonrisa.
    - 1.2.7 Que comunico a través de mis variables paralingüísticas y kinésicas, que efecto provocan en el receptor.
2. La escucha activa y la empatía.
  - 2.1 Escucha activa.
    - 2.1.1 Técnicas para escuchar activamente.
    - 2.1.2 Como generar confianza en el receptor.
    - 2.1.3 Técnicas de espejo.
  - 2.2 La empatía.
    - 2.2.1 ¿Cómo lograr ponerme en los zapatos del otro?
    - 2.2.2 ¿Cómo lograr empatizar naturalmente mi cuerpo, mi voz y mi mensaje con el receptor?
  - 2.3 La asertividad.
    - 2.3.1 Normas de asertividad.

2.3.2 Cualidades de una persona asertiva.

2.3.3 Técnicas asertivas para el manejo de situaciones comunicacionales complejas.



## PROTEK CAPACITACIÓN INTEGRAL

AV. INNOVACIÓN 2601 PARQUE INDUSTRIAL IMPULSO  
31183 Chihuahua, Chihuahua, México.  
Tel: 01 614 184 1835  
Correo Electrónico: [hdiaz@protekci.com](mailto:hdiaz@protekci.com)