

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Capítulo 1. LA COMUNICACIÓN

1. LA COMUNICACIÓN
2. DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN
3. EMISOR - RECEPTOR – MENSAJE - FEEDBACK
4. ESCUCHA ACTIVA
5. COMPORTAMIENTOS VERBALES
6. LA VENTANA DE JOHARI
7. LAS TRANSACCIONES
8. COMPARACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES TÉCNICAS
9. RESPUESTAS DE LOS ESTADOS DEL YO
10. EL CLIENTE
11. LA NEGOCIACIÓN
12. CASOS PRÁCTICOS, CUESTIONARIOS Y ANEXOS

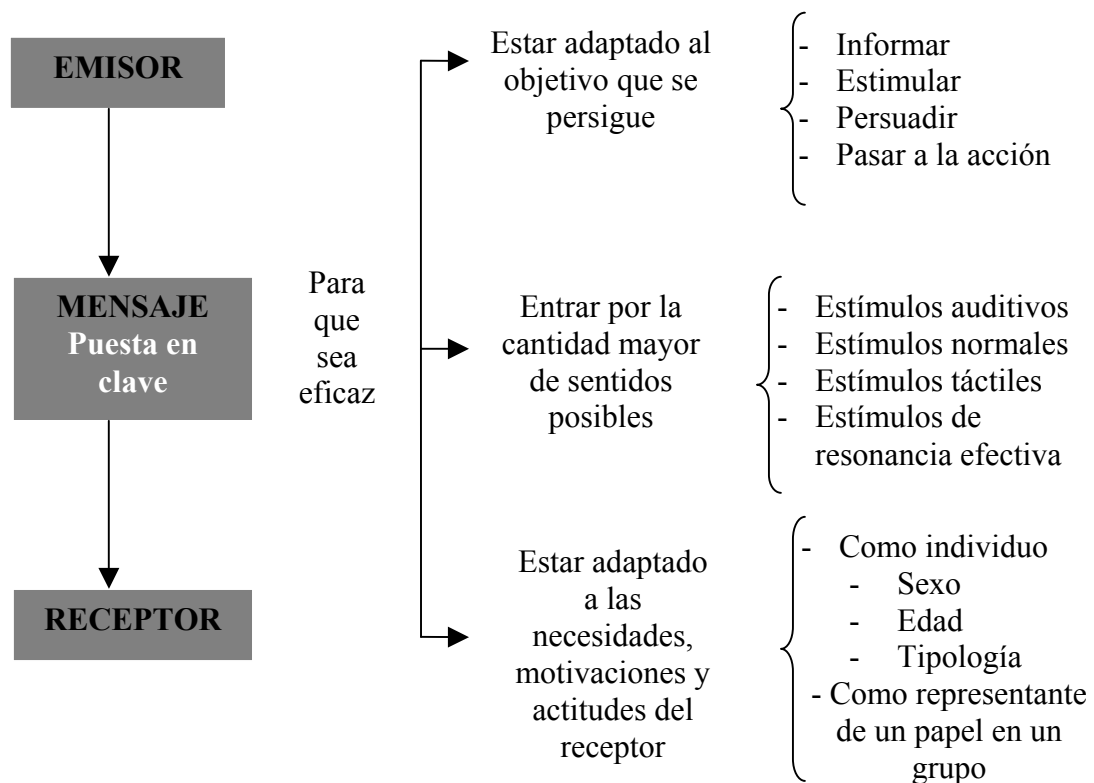
.../...

1. LA COMUNICACIÓN

Comunicar es dar participación a otro en lo que uno tiene.

La **comunicación interpersonal** podemos definirla como el proceso interactivo que incluye un esfuerzo del individuo por lograr un significado y responder a él. Implica transmisión y recepción de símbolos y signos verbales y no verbales que proceden no sólo de otra persona, sino también de los entornos físicos y culturales.

ELEMENTOS Y CONDICIONES DE EFICACIA



**Comunicar es lanzar información (y recibir) dando en el blanco.
El fin es cambiar conductas, no conocimientos.**

La comunicación ha de ser:



- ☐ Transaccional
- ☐ No lineal, bidireccional
- ☐ Interactiva

Para que la comunicación cambie conductas, el mensaje debe ser:

Percibido



Comprendido



Aceptado



INTEGRADO

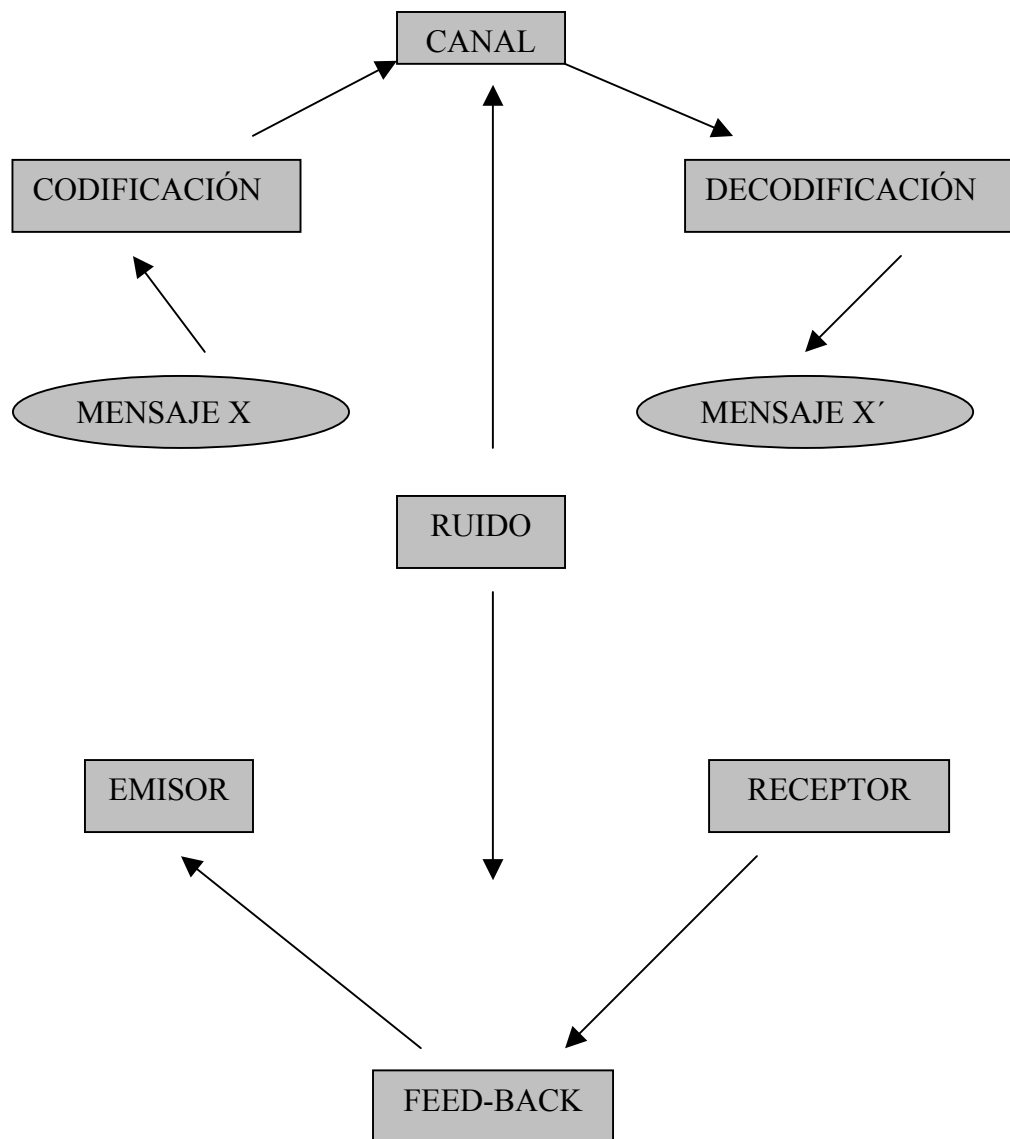
.../...

El mensaje es eficaz cuando es:

- Intenso
- Duradero
- Posee tono afectivo → AGRADABLE

TONO AGRADABLE	TONO NO AGRADABLE
- Mensaje crea SEGURIDAD - Mensaje crea SIMPATÍA - Mensaje crea AUTONOMÍA	- Mensaje crea INSEGURIDAD - Mensaje crea HOSTILIDAD - Mensaje crea DEPENDENCIA

.../...

MODELO CIBERNÉTICO DE LA COMUNICACIÓN

.../...