

COMUNICACIÓN

Descripción general de la acción de capacitación:			
El curso-taller se desarrollará de manera teórica y práctica, con la finalidad de que los participantes apliquen las técnicas y herramientas de la comunicación efectiva como operador de los métodos alternos de solución de controversias.			
Acción de capacitación		Curso () Taller () Curso-taller (x)	Duración: 10 horas
Objetivo particular:			
Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para la solución de conflictos.			
Evaluación diagnóstica		Descripción de la evaluación diagnóstica:	
Sí (x) No ()		Evaluación inicial con preguntas exploratorias sobre el tema.	
Contenido	Objetivos específicos	Actividades de aprendizaje sugeridas	Evaluación
<p><i>Unidad 1. Comunicación Efectiva.</i></p> <p><i>1.1. Importancia de la comunicación.</i></p> <p><i>1.2. Elementos de la comunicación efectiva.</i></p> <p><i>1.3. Alteraciones en la comunicación: descalificación, confusiones o desacuerdos, impenetrabilidad.</i></p> <p><i>1.4. Habilidades de la comunicación efectiva.</i></p> <p><i>1.5. Estrategias de comunicación efectiva.</i></p> <p><i>1.6. La comunicación efectiva en la solución de conflictos.</i></p>	Aplicar herramientas para mejorar la comunicación efectiva en la solución de conflictos.	<p>Exposición teórica de los temas.</p> <p>Juego de Roles.</p> <p>Retroalimentación.</p>	<p>Evaluación inicial a través de preguntas exploratorias.</p> <p>Evaluación de participación durante el curso-taller.</p>

Evaluación final

Sí (x) No ()

Descripción de la
evaluación final:

Observación directa del
instructor respecto a las
prácticas realizadas por el
futuro facilitador 90%.

Asistencia mínima de 80%
tiene un valor del 10%.

Referencias bibliográficas

González, L. **P.N.L. Comunicación y Diálogo**. Editorial Font, México, 1996.

Albert Silverstien. **Exploraciones Teóricas de la Comunicación Humana**. Editorial. Trillas, México, 2000.

Jaime A. Granados. **Proceso de la Comunicación**. Editorial. Trillas, México, 2010.

Óscar Rodrigo González. **La nueva comunicación**. Editorial. Pirámide, México, 2002.