CURSO COMUNICACIÓN EFICAZ EN EL ENTORNO LABORAL

Impartido por Mª ELENA RUBIO ORDEN

DATOS DEL CURSO

Ubicación: Fundación Ibercaja Guadalajara, C/ Dr. Fleming, 2B, Guadalajara.

Fechas de impartición: del 19 de octubre al 02 de diciembre de 2026

Dirigido a: Mandos intermedios y gestores de equipos

Horario: lunes y miércoles, de 17 a 20.30 h

DESCRIPCIÓN

Fundación Ibercaja Guadalajara continúa apostando por una formación diferenciadora y de calidad en la ciudad de Guadalajara y para este nuevo curso que comienza hemos programado, de mano de **Mª Elena Rubio Orden**, el curso **Comunicación eficaz en el entorno laboral**, dirigido a mandos intermedios y gestores de equipo.

Un mando intermedio puede tener grandes conocimientos técnicos y conocer perfectamente su trabajo y, aun así, encontrar dificultades cuando tiene que dar una instrucción, corregir un comportamiento, explicar una decisión, defender una propuesta, dirigir una reunión o afrontar una conversación complicada.

Porque dirigir personas exige una competencia diferente: saber comunicar.

Y no se trata únicamente de hablar bien. Se trata de conseguir que el mensaje sea claro, captar y mantener la atención, explicar ideas de forma sencilla, escuchar, preguntar, argumentar, adaptar el mensaje al interlocutor y saber qué decir cuando la conversación se complica.

El programa **Comunicación Aplicada para Mandos Intermedios** es una formación eminentemente práctica diseñada para desarrollar las habilidades de comunicación que un responsable necesita en su actividad profesional diaria. La metodología del programa es práctica, participativa y orientada a situaciones profesionales reales.

A lo largo de **45 horas**, los participantes aprenderán y entrenarán herramientas para estructurar mejor sus mensajes, expresarse con mayor claridad y seguridad, utilizar eficazmente su voz y su comunicación no verbal, intervenir ante grupos, argumentar y defender propuestas, escuchar y formular mejores preguntas, dar feedback, gestionar conversaciones difíciles, afrontar conflictos y dirigir reuniones más eficaces.

El programa incorpora además conocimientos de **neurocomunicación** aplicada que permiten comprender por qué determinados mensajes generan atención, confianza y

colaboración mientras otros pueden provocar resistencia, confusión o respuestas defensivas.

No se plantea como una formación basada únicamente en conceptos. Cada herramienta se traslada a situaciones que los participantes pueden encontrarse en su puesto de trabajo para que puedan aprenderla, practicarla, recibir feedback y utilizarla posteriormente con sus equipos.

El objetivo final es que el participante no solo sepa más sobre comunicación, sino que se comunique mejor cuando vuelva a su puesto de trabajo.

PROGRAMA

Módulo 1. Cómo conseguir que nuestro mensaje llegue

- El proceso de comunicación en el entorno profesional.
- Lo que queremos decir, lo que decimos y lo que finalmente entiende el interlocutor.
- Los principales errores que generan malentendidos.
- Percepción, interpretación, expectativas y experiencias previas.
- Principios prácticos de neurocomunicación.
- Cómo funcionan la atención y la memoria durante una conversación.
- El efecto de la sobrecarga de información.
- Cómo influye el estado emocional en la recepción de un mensaje.
- Comunicación que facilita confianza frente a comunicación que genera resistencia.
- Cómo comprobar que hemos sido comprendidos.

Módulo 2. Hablar para que los demás entiendan, escuchen y recuerden

- Cómo definir qué queremos conseguir antes de comunicar.
- Cómo seleccionar la información realmente importante.
- Cómo ordenar y estructurar las ideas.
- Construcción de mensajes claros y comprensibles.
- Cómo comenzar, desarrollar y cerrar una intervención.
- Técnicas para captar y mantener la atención.
- Utilización de preguntas, ejemplos, comparaciones, datos e historias.
- Cómo explicar información compleja de manera sencilla.

- Cómo presentar una idea, un proyecto, un problema o unos resultados.
- Argumentación y persuasión.
- Cómo defender una propuesta.
- Cómo anticipar y responder a preguntas y objeciones.

Módulo 3. Voz, cuerpo y seguridad al comunicar

- La voz como herramienta de comunicación.
- Volumen, velocidad, ritmo, entonación, énfasis y pausas.
- Muletillas y otros hábitos que restan eficacia al mensaje.
- Comunicación no verbal.
- Postura, gestos, mirada, expresión facial y movimiento.
- Coherencia entre lo que decimos y cómo lo expresamos.
- Cómo transmitir seguridad y credibilidad.
- Gestión de los nervios.
- Qué hacer cuando nos quedamos en blanco.
- Cómo ganar tiempo para organizar una respuesta.
- Comunicación ante varias personas.
- Intervenciones preparadas e improvisadas.

Módulo 4. Escuchar, preguntar y conversar

- Escuchar para comprender y no únicamente para responder.
- Principales barreras de la escucha.
- Cómo identificar la información relevante dentro de una conversación.
- Diferenciar hechos, interpretaciones y emociones.
- Preguntas para obtener información.
- Preguntas para aclarar.
- Preguntas para hacer pensar.
- Preguntas orientadas a encontrar soluciones.
- Cómo adaptar nuestra comunicación a diferentes interlocutores.
- Cómo resumir y comprobar que hemos entendido correctamente.
- Cómo reconducir una conversación que se desvía.
- Cómo cerrar conversaciones con conclusiones claras.

Módulo 5. Comunicación en situaciones difíciles

- Qué ocurre cuando una persona percibe crítica, amenaza o injusticia.
- Cómo aparecen las respuestas defensivas.
- Cómo gestionar nuestra propia reacción antes de responder.
- Cómo expresar desacuerdo.
- Cómo decir no.
- Cómo realizar una petición incómoda.
- Cómo establecer límites.
- Cómo señalar un problema sin atacar a la persona.
- Dar y recibir feedback.
- Cómo afrontar críticas.
- Qué hacer ante interrupciones, justificaciones, ataques, silencios o elevación del tono.
- Cómo abordar conversaciones que tendemos a posponer.
- Principios de comunicación aplicados a la gestión de conflictos.
- Cómo pasar del enfrentamiento a la búsqueda de soluciones y acuerdos.

Módulo 6. Comunicación aplicada al día a día profesional

- Cómo dar y recibir instrucciones con claridad.
- Peticiones y compromisos.
- Cómo evitar suposiciones y expectativas no expresadas.
- Comunicación entre compañeros.
- Comunicación entre departamentos.
- Cómo plantear un problema sin generar culpabilización.
- Cómo presentar propuestas y alternativas.
- Participación eficaz en reuniones.
- Cómo expresar una opinión ante varias personas.
- Cómo intervenir cuando no estamos de acuerdo.
- Cómo responder a preguntas inesperadas.
- Cómo comunicar cambios.
- Comunicación ante situaciones de presión e incertidumbre.

- Cómo evitar que los problemas de comunicación se conviertan en problemas personales.
- Integración de las herramientas aprendidas en situaciones reales de trabajo.

OBJETIVOS

El objetivo principal del programa es desarrollar las habilidades necesarias para que los participantes puedan **comunicarse de manera más clara, segura y eficaz en las diferentes situaciones que forman parte de su actividad profesional**.

Al finalizar la formación, los participantes estarán preparados para:

- Organizar mejor sus ideas antes de comunicarlas.
- Construir mensajes más claros, concretos y comprensibles.
- Reducir errores derivados de interpretaciones y suposiciones.
- Captar y mantener mejor la atención de sus interlocutores.
- Explicar información compleja de manera sencilla.
- Presentar ideas, proyectos, problemas y resultados con mayor claridad.
- Argumentar y defender propuestas.
- Mejorar el uso de la voz y de la comunicación no verbal.
- Expresarse con mayor seguridad ante otras personas.
- Gestionar mejor los nervios en reuniones, presentaciones o situaciones de presión.
- Mejorar su capacidad de escucha.
- Formular preguntas que permitan obtener información y facilitar soluciones.
- Adaptar su comunicación a diferentes interlocutores y situaciones.
- Dar y recibir feedback de manera útil.
- Expresar desacuerdos sin generar enfrentamientos innecesarios.
- Establecer límites y realizar peticiones con claridad y respeto.
- Gestionar conversaciones difíciles.
- Participar de manera más eficaz en reuniones.
- Mejorar la coordinación entre personas, equipos y departamentos.
- Prevenir y reducir conflictos derivados de problemas de comunicación.

METODOLOGÍA

El programa utiliza una metodología **eminentemente práctica y orientada a la realidad profesional**.

La comunicación es una habilidad y, como cualquier habilidad, no mejora únicamente aprendiendo conceptos. Es necesario **practicar, observar qué hacemos, recibir feedback, corregir y volver a intentarlo**.

Por este motivo, las explicaciones se combinan permanentemente con actividades que permiten experimentar las herramientas trabajadas.

La formación incorpora:

- Explicaciones breves y aplicadas.
- Herramientas concretas de comunicación.
- Ejercicios individuales y grupales.
- Prácticas de comunicación verbal y no verbal.
- Ejercicios de voz y presencia.
- Microintervenciones ante el grupo.
- Prácticas de argumentación.
- Ejercicios de escucha y preguntas.
- Simulaciones de conversaciones difíciles.
- Simulación de reuniones.

Se entrenarán situaciones habituales como **explicar una idea, transmitir una instrucción, pedir algo a un compañero, presentar una propuesta, defender un punto de vista, participar en una reunión, responder a una pregunta inesperada, mostrar desacuerdo, recibir una crítica, dar feedback, decir no, abordar un problema o mantener una conversación difícil**.

El objetivo es que cada participante pueda trasladar las herramientas aprendidas directamente a su puesto de trabajo.

PÚBLICO AL QUE SE DIRIGE

El programa está dirigido principalmente a **mandos intermedios, responsables de área, coordinadores, supervisores, jefes de equipo y profesionales que gestionan personas o necesitan coordinar el trabajo de otros**.

Está especialmente indicado para organizaciones que quieren desarrollar responsables capaces de combinar sus conocimientos técnicos con mejores habilidades para:

- Dirigir y coordinar personas.
- Transmitir instrucciones y objetivos.
- Gestionar equipos.
- Mantener conversaciones difíciles.
- Resolver problemas de comunicación.
- Reducir malentendidos y conflictos.
- Dirigir reuniones.
- Presentar información y propuestas.
- Comunicar cambios.
- Coordinarse con otros departamentos.
- Generar mayor colaboración y responsabilidad dentro de sus equipos.

No es necesario contar con formación previa en comunicación.

El programa parte de situaciones habituales de la realidad empresarial y está pensado tanto para **mandos intermedios con experiencia** que quieren mejorar su forma de comunicarse como para **profesionales que comienzan a asumir responsabilidades sobre personas y necesitan incorporar herramientas concretas para ejercer su función con mayor eficacia**.