

Taller **COMUNICACIÓN PERSUASIVA:**  
comunicaciones efectivas conducen a acuerdos efectivos

PSICOLOGÍA

### Presentación

Gran parte de la actividad humana gira en torno a conversaciones que se desarrollan en diferentes espacios de la vida laboral y personal, en busca de acuerdos que respondan a las satisfacciones de necesidades de ambas partes y al logro de resultados. Las personas en las organizaciones invierten grandes esfuerzos – tiempo, energía, dinero – para comunicarse efectivamente, sin embargo un alto porcentaje no logra satisfacer las expectativas de unos y otros.

El taller de "Comunicación Persuasiva" (CP), invita a los participantes a reflexionar sobre la efectividad de las comunicaciones a partir de los estilos sociales de las personas con las que interactuamos, para comunicarse de una manera más poderosa y persuasiva en cualquier tipo de situación organizacional.

- ¿Cómo una comunicación en los diferentes espacios vitales de los seres humanos llega a afectar el estado de ánimo, la calidad de las relaciones, el ambiente de trabajo y la productividad?
- ¿Qué encontramos en aquellas personas con las que tenemos "conversaciones" que generan una comunicación efectiva por los resultados que logramos y además nos hace sentir bien?
- ¿Y que hay en esas otras personas con las que no nos comunicamos bien y terminamos evitándolas?
- ¿Es posible desarrollar habilidades comunicacionales para establecer relaciones efectivas y satisfactorias para ambas partes?
- ¿Es posible establecer relaciones comerciales íntegras, consistentes y duraderas?

El propósito de la "Comunicación Persuasiva" es desarrollar las habilidades comunicacionales y reflexionar sobre la conexión que hay entre los estilos de sociales, la cultura organizacional y el desempeño en cuanto a la efectividad de la comunicación persuasiva.

El Taller "Comunicación Persuasiva" es útil para el desarrollo de las habilidades comunicacionales que requieren hoy día los líderes de la organización, responsables del éxito en las organizaciones. Fomenta la construcción de relaciones productivas, sanas, satisfactorias y de crecimiento entre las personas y su entorno de trabajo.

CP es una metodología para el desarrollo de habilidades, que ofrece a los participantes una herramienta para toda la vida, se basa en los Modelos de Estilos Sociales y de cimentación de Confianza, y ha demostrado ser durante los últimos 30 años uno de los programas más efectivos de desarrollo de habilidades para la comunicación.

### Objetivo

Descubrir las características de su estilo personal de comunicación, para:

- Analizar e interpretar la "Comunicación Persuasiva"
  - Fortalecer las competencias comunicacionales.
  - Ser más productivo, explorando oportunidades de mejora, y desarrollando la habilidad para escuchar, inspirar confianza, proyectar empatía y flexibilidad.
2. Ayudar a las personas a "darse cuenta" de sus propios comportamientos y el impacto que genera en los otros, para que con su interés y compromiso mejoren los resultados.
  3. Desarrollar un método práctico y sistemático para identificar las necesidades de los otros, por medio de la observación de su comportamiento, y el reconocimiento e interpretación de diferentes estilos sociales de comunicación.
  4. Adaptar su interacción con los clientes y sus ofertas de servicios y productos, a los estilos y necesidades de éstos, para obtener beneficios mutuos de largo plazo.
  5. Desarrollar habilidades de construcción de confianza, proyección de empatía, escucha, comunicación no verbal y presentaciones efectivas, para ser comunicadores persuasivos.

## Contenido

1. Estilos sociales de comunicación
2. Inspirar confianza y proyectar empatía
3. La escucha activa
4. Aplicación práctica frente a la motivación, manejo del tiempo, toma de decisiones, logro de resultados de cada estilo de comunicación, entre otros.
5. Oportunidades de mejora de cada participante según su estilo
6. El cambio
7. Flexibilidad, pilar fundamental de la comunicación Efectiva
8. Proceso de conversaciones para construir acuerdos
9. Presentaciones Efectivas

## Metodología

La metodología tiene el respaldo de los investigadores del área de Tecnología de la Comunicación Aplicada de San Francisco State University en California, quienes han validado el Modelo de Estilos Sociales. Su estrategia para el aprendizaje es participativa, interactiva y constructiva, con base en casos reales de interés para los participantes.

## ENTREGABLES DEL TALLER

1. Taller de formación de veinte (20) horas
2. Manual del participante - Guía de análisis y reflexión para el aprendizaje y desarrollo de habilidades comunicacionales para conversaciones efectivas.
3. Identificación de estilos sociales:

- a. Auto percepción del estilo social de comunicación.
  - b. Estilo social de comunicación del "señor(a) x"
  - c. Estilo social de personas de su entorno laboral
4. Instructivo para elaborar Plan de Acción, diseñar conversaciones clave y poner en práctica lo aprendido acerca de los diferentes Estilos de Comunicación.

#### BENEFICIOS PARA EL PARTICIPANTE:

- **REALIZABLE.** El énfasis se da en cómo adquirir destrezas utilizables inmediatamente, con el respaldo de una metodología y unas bases teóricas, aplicándola paso a paso.
- **MULTI-PROPÓSITO.** Las habilidades le serán de utilidad tanto en el plano empresarial como personal.
- **FÁCILMENTE COMPRENSIBLE.** Metodología simple y práctica que da claves sobre la persona y sobre la experiencia laboral. Todos los conceptos teóricos son sencillos y se explican y aplican en el curso, por lo cual, sin conocimientos previos sobre el tema, se puede poner en marcha.
- **TRABAJO RELACIONAL.** Los participantes lo orientan hacia desafíos de la vida real al desarrollar un plan de acción para comunicarse de una manera más efectiva con un individuo específico en su trabajo, teniendo en cuenta tanto los aspectos de la tarea como lo socio-emocional.

o En el nivel de la tarea produce un aumento de la eficacia en las comunicaciones en un departamento/unidad/sección... lo que conlleva asociado un aumento de la productividad ya que se minimizan errores y se ahorra tiempo.

o En el nivel socio-emocional su practicidad lo hace aplicable tanto en el trabajo como en el ámbito de las relaciones personales, por lo que aumenta la motivación en el participante para su utilización y su puesta en práctica (el asistente practica en el trabajo pero también practica con su pareja, amigos, familiares, etc.)

- **VERDADES UNIVERSALES.** Los principios y habilidades aprendidas son aplicables en todas las culturas.

### Profesor

#### Teresa Cardona de Cortés

Psicóloga de la Universidad del Norte (Colombia), Especialista en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Humana de la Universidad de los Andes (Colombia) y en Gestión de Calidad y Mejora Continua, de la Universidad Externado de Colombia y el Instituto Tecnológico de Monterrey (México).

Actualmente trabaja en el departamento de Psicología de la Universidad de los Andes como profesora de Prácticas Organizacionales y en Educación Continuada de la misma universidad, desarrollando talleres de Comunicación Persuasiva, Coaching Educativo, Liderazgo de sí mismo y Resolución de conflictos.

Sus estudios complementarios los inició como Coach en 1995 con la metodología ARL de LIM International. En 2005 fue certificada como Coach Ontológica por Newfield Network en Chile y Coaching con PNL certificada por Joseph O'connor presidente de ICC de Londres, 2008. Certificada por Persona Global, Inc. en Comunicación Persuasiva, Management Action Profile, Mentoría & Coaching, Cultura de la ejecución y Alineación Organizacional y en el Valor Estratégico del Liderazgo por Intermanagement Group. Certificada por ICONTEC como evaluadora de procesos de calidad. En Corporación Calidad recibió entrenamiento en el Sistema de Gestión de la Fundación Cristiano Ottoni del Brazil.

Con amplia experiencia de más de 30 años en procesos de cambio organizacional, procesos complejos de comunicación y negociación y desarrollo estratégico del talento humano, en organizaciones de Colombia, Chile, Perú y Argentina.

### **Jhon Alexander Baquero**

Psicólogo de la Universidad de los Andes (Colombia), Master en Psicología de Negocios y Educación (Alemania) y Candidato a Doctor en Psicología (España). Su investigación explora el papel de la autorregulación como posible explicación del éxito de los procesos de coaching. Cuenta con formación complementaria en Coaching con PNL (ICC), Gestión Integral del Talento (Pennsylvania State University), Gestión del Cambio (Instituto de Empresa), entre otros. Ha combinado su experiencia profesional en entornos educativos, siendo profesor de Psicología Organizacional, Entrenamiento Organizacional, Diseño Instruccional, Formador de Formadores, Comunicación Persuasiva, Coaching Educativo y Psicológico, y en empresas nacionales y multinacionales en temas vinculados al entrenamiento y el desarrollo organizacional.

*Eventualmente la Universidad de los Andes puede verse obligada por casos de fuerza mayor a cambiar los profesores presentados en este documento.*

### **Dirigido a**

- Jefes que dirigen equipos en los que surgen conflictos interpersonales que influyen negativamente en la tarea y en los resultados.
- Personas que tienen que colaborar asiduamente con otras con las que mantienen relaciones no fáciles (competencia entre equipos de trabajo/departamentos que dependen mutuamente y se culpan unos a otros de las cosas...)
- Empresas que buscan marcar diferencias con sus competidoras en la calidad de su servicio. Para formar personas que tienen que atender al público, puede ser una alternativa al tratamiento de clientes.

### **Duración, horario, lugar**

**Horario:** Sábados de 8:00a.m. a 12:00m. y 1:00p.m. a 5:00p.m. Inicia el 15 de septiembre y finaliza el 6 de octubre de 2018. Sin clase el sábado 29 de septiembre de 2018.

**Duración:** 3 semanas - 6 sesiones

**Lugar:** Universidad de los Andes- Sede Centro

### **Requisitos**

Profesionales de todas las áreas del conocimiento.

### **Inversión**

\$1,296,000 hasta el 30 de agosto de 2018.  
\$1,425,600 hasta el 11 de septiembre de 2018.

*Consulte nuestra política de descuentos.*

## Certificado

La Universidad de los Andes otorgará un certificado de asistencia, a los participantes que cumplan con los requisitos académicos definidos por Departamento de Psicología y que hayan cursado como mínimo el 85% de las sesiones programadas.

## Modalidades de pago

- Pago electrónico(1)
- Pago en efectivo o cheque(2)
- Pago con tarjeta Débito y Crédito en la oficina de Educación Continuada
- Carta de Compromiso de la empresa(3)

(1) Si va a realizar transacciones en línea con su tarjeta débito o crédito Visa, Mastercard o American Express, puede ingresar al link <http://inscripcioneseduconti.uniandes.edu.co> o a los banners “Inscríbese” o “Pago electrónico” de la página web <http://educacioncontinuada.uniandes.edu.co>. Por favor seleccione el curso y siga las instrucciones del sistema. En caso que la tarifa con la que va a cancelar no se encuentre habilitada, por favor comuníquese al 332 43 63.

(2) Para realizar pagos en efectivo o cheque es necesario expedir un documento con el cual puede dirigirse a cualquier sucursal del Banco de Bogotá a realizar la transacción. Comuníquese al 332 43 63 para la expedición.

(3) Carta de la entidad en la que solicita su inscripción y se compromete a realizar el pago correspondiente, a favor de la Universidad garantizando su participación. Por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones: La carta debe enviarse en papelería oficial de la entidad con el Número de Identificación Tributaria (NIT), la dirección, correo electrónico, número telefónico. Debe ser firmada por la persona facultada para autorizar el pago; la Universidad confirmará con la entidad la inscripción de sus funcionarios y expedirá la factura de pago; la no asistencia de las personas inscritas, no exime a la entidad de la responsabilidad del pago. Comuníquese al 332 43 63 para solicitar el formato. Eventualmente la Universidad puede verse obligada, por causas de fuerza mayor a cambiar sus profesores o cancelar el taller. En este caso el participante podrá optar por la devolución de su dinero o reinvertirlo en otro curso de Educación Continuada que se ofrezca en ese momento, asumiendo la diferencia si la hubiere. La apertura y desarrollo del taller estará sujeto al número de inscritos. El Departamento de Humanidades y Literatura de la Universidad de los Andes se reserva el derecho de admisión dependiendo del perfil académico de los aspirantes.

## Notas

Eventualmente la Universidad puede verse obligada, por causas de fuerza mayor a cambiar sus profesores o cancelar el curso. En este caso el participante podrá optar por la devolución de su dinero o reinvertirlo en otro curso de Educación Continuada que se ofrezca en ese momento, asumiendo la diferencia si la hubiere. Con base en la metodología utilizada en los cursos ofertados por la Dirección de Educación Continuada, no se permite realizar cambios de participantes una vez iniciada la primera sesión del curso. La Universidad de los Andes se reserva el derecho de admisión dependiendo del perfil académico de los aspirantes.

La apertura y desarrollo del curso estará sujeto al número de inscritos. El Departamento de Psicología se reserva el derecho de admisión dependiendo del perfil académico de los aspirantes. Con base en la metodología utilizada en los cursos y/o programas ofrecidos por la Dirección de Educación Continuada de la Universidad de los Andes, se aceptan cambios de participantes hasta la primera sesión, previa comunicación escrita por parte del cliente.

### **Mayores Informes**

Dirección de Educación Continuada

Carrera 1 No 19 -27 Edificio Aulas, oficina Au 110

<http://educacioncontinuada.uniandes.edu.co>

E-mail: [educacion.continuada@uniandes.edu.co](mailto:educacion.continuada@uniandes.edu.co)

Tel Directo: (57-1) 3324363 Tels.: (57-1) 339 4949 / 99, Ext. 2204

Universidad de los Andes | Vigilada Mineducación

Reconocimiento como Universidad: Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964.

Reconocimiento personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 Minjusticia.