

Índice

Prólogo.....	7
Presentación	9
Introducción	11
1. Utilizar el lenguaje con corrección.....	19
1.1. Descripción de la habilidad	19
1.2. Ayudas para la práctica	19
1.2.1. Orden.....	19
1.2.2. Claridad.....	22
1.2.3. Precisión	24
1.3. Resumen.....	26
2. La comunicación no verbal	29
2.1. Descripción de la habilidad	29
2.2. Ayudas para la práctica	32
2.2.1. La expresión facial.....	32
2.2.2. Los gestos.....	33
2.2.3. La postura corporal	34
2.2.4. La comunicación paraverbal: la voz.....	36
2.3. Resumen.....	39
3. Informar, enseñar y expresar emociones.....	43
3.1. Descripción de la habilidad	43
3.2. Ayudas para la práctica	44
3.2.1. Informar correctamente	44
3.2.2. Enseñar a otros	45
3.2.3. Expresar emociones.....	47
3.3. Resumen.....	50
4. Convencer	53
4.1. Descripción de la habilidad	53
4.2. Ayudas para la práctica	54
4.2.1. Expresar demandas con asertividad.....	54
4.2.2. Utilizar técnicas de persuasión	56
4.2.3. Argumentar eficazmente	58
4.2.4. Credibilidad	63
4.3. Resumen.....	64

5.	Saber escuchar	67
5.1.	Descripción de la habilidad	67
5.2.	Ayudas para la práctica	68
5.2.1.	Mostrar atención e interés	68
5.2.2.	Evitar comportamientos que dificultan la escucha activa	70
5.2.3.	Utilizar la escucha para regular nuestras interacciones	73
5.2.4.	Aceptar críticas o desacuerdos.....	75
5.3.	Resumen.....	77
6.	Realizar presentaciones.....	81
6.1.	Descripción de la habilidad	81
6.2.	Ayudas para la práctica	82
6.2.1.	Preparar la presentación.....	82
6.2.2.	Exponer de manera ordenada y clara	85
6.2.3.	Manejar con eficacia el lenguaje y la comunicación no verbal	89
6.2.4.	Saber utilizar los medios de apoyo	92
6.2.5.	Controlar los nervios.....	97
6.3.	Resumen.....	102
7.	Redactar documentos	105
7.1.	Descripción de la habilidad	105
7.2.	Ayudas para la práctica	106
7.2.1.	Elaborar con eficacia el contenido del documento	106
7.2.2.	Utilizar correctamente el lenguaje.....	107
7.2.3.	Cuidar el aspecto externo de la documentación	111
7.2.4.	Gestión del correo electrónico.....	112
7.3.	Resumen.....	115
	Anexos	117
	Anexo 1: Metodología.....	119
	Anexo 2: Cuestionario de evaluación general.....	121
	Anexo 3: Entrenamiento	129
	Bibliografía.....	141