

Contenido

Capítulo 1		Capítulo 4	
¿Por qué es importante la comunicación eficaz?	8	Puesta en práctica en el trabajo	54
¿Obtendré beneficios si mejoro mis habilidades?	10	Comunicación directa con un grupo	56
¿Cómo puedo mejorar mis habilidades?	12	Obtener opiniones eficaces	58
		Dar opiniones a los demás	60
Capítulo 2		Comunicación telefónica	64
¿Por qué es importante la autoevaluación?	16	Uso de la palabra escrita	66
Comunicación directa con otra persona	16	Redactar un informe	70
Comunicación directa con un grupo	18	Negociar y llegar a acuerdos	72
Dar su opinión (<i>feedback</i>)	20		
Utilizar el teléfono	22	Capítulo 5	
Comunicación escrita	24	Desarrollar sus habilidades	76
Habilidades para escuchar	26	Ámbitos de comunicación habitual	78
Discutir problemas y llegar a acuerdos	28	Preparación para redactar un plan de desarrollo	80
		Identificar las necesidades de desarrollo	82
Capítulo 3		Plan de acción de desarrollo	83
Cómo funciona la comunicación	32	Plan de acción inmediato	84
Primeros pasos hacia la comunicación eficaz	34	Ayude a su jefe a comunicarse con usted	86
Preparar el mensaje	36		
Adecuar el mensaje al receptor	38	Capítulo 6	
Decidir el medio de comunicación	40	Mejorar la comunicación en las reuniones de equipo (informativas)	90
Hacer llegar el mensaje correctamente	42	Comunicación abierta y aprendizaje	93
Trabajo de apoyo	43	Sugerencias generales de desarrollo	94
Preparar al receptor	45	Conclusión	95
Emitir el mensaje	46		
¿Se ha entendido su mensaje?	48	Índice	96
Barreras que dificultan la comunicación	50		