



Curso ICA de:

**CURSO DE POSTGRADO
TÉCNICAS PARA HABLAR EN
PÚBLICO**

DURACION: 120 HORAS

CRÉDITOS: 12

Mediante este curso se pretende conseguir los siguientes objetivos:

El objetivo de este curso es adquirir técnicas básicas para hablar exitosamente en cualquier acto público.

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: Técnicas para Hablar en Público

TEMA 1. Hablar Bien en Público. La Importancia de Saber Hablar

Bien

Hablar bien en público. Un valor añadido a sus meritos

Hablar en público en la era de las tecnologías de la información

Construir y transmitir un mensaje

La forma más eficaz de conectar con el público

Cuales son nuestros objetivos al hablar en público y como alcanzarlos

Lo que hemos aprendido

Test

TEMA 2. El Miedo a Hablar en Público

Como vencer el miedo a hablar en público y el pánico escénico

Lo que hay que evitar

Lo que hay que hacer: cómo evitar los errores más frecuentes al hablar en público

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 3. Tipos de Intervención. Organizar y Estructurar la Presentación

Organizar la presentación

Estructurar la presentación: fases a seguir

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 4. Apoyos Técnicos a la Eficacia de una Charla

Comunicación verbal

Comunicación corporal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 5. Apoyos Técnicos a la Eficacia. Recursos Audiovisuales

La utilización de los medios audiovisuales

Limitaciones y condicionamientos

Ventajas de los audiovisuales

Principales ayudas audiovisuales

Lo que hemos aprendido

TEMA 6. El Aspecto del Orador Eficaz. La Personalidad del Orador

Habilidades para ser un buen comunicador

Técnicas para lograr la participación de la audiencia

El arte de hacer preguntas

Como responder a las objeciones

Cómo dirigir una discusión grupal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

MÓDULO 2: Comunicación y Atención al Público

TEMA 7. El Fenómeno de la Comunicación Humana

El proceso de la comunicación

La estructura del mensaje

Fuentes de información

Barreras en la comunicación

Canales, medios, flujos y redes

Consejos prácticos para mejorar la comunicación

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 8. La Atención y Trato al Ciudadano

La atención y trato al ciudadano

La secuencia de atención al ciudadano

Los roles del ciudadano y actitudes a tomar (tipología de ciudadanos)

Reglas de oro en la atención al ciudadano

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 9. Trato de Quejas y Manejo de Conflictos

Las quejas y sus causas

Tratamiento de una queja

El ciudadano hostil: manejo de conflictos

Lo que hemos aprendido

TEMA 10. La Capacidad Profesional, la Motivación y las Actitudes

del Informador en la Interacción Social

El proceso de la interacción social

Las preguntas y el sondeo de necesidades

La distancia física en la interacción social

Competencias y trato del informador

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 11 Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales

para la Atención al Ciudadano

La escucha activa

Principios de la escucha activa

Los obstáculos en la escucha

Consideraciones para una mejor escucha

Comunicación no verbal

Comunicación verbal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

METODOLOGÍA

A DISTANCIA A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE TELEFORMACION. CONTROL DE EVALUACIONES A TRAVÉS DE ESTE SISTEMA.

* El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line.

* El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de una prueba objetiva a través de la plataforma on line. Se facilitarán para cada tema los artículos y programas que se especifican y que servirían de material básico para la elaboración de programas posteriores adaptados a las necesidades y a la situación.

*El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición previa petición la tutoría de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación. Hay una atención continuada en el horario de apertura del Centro de 9 a 14 horas y de 16 a 21 horas. A través de la plataforma el alumno puede ponerse en contacto con su tutor correspondiente en cualquier momento siendo respondido en el menor plazo de tiempo posible teniéndose en cuenta que los tutores por lo general se conectan diariamente a la plataforma.

El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o

profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose.

En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo.

Por ello se incorporan las últimas novedades en tecnología de la comunicación, que permitirán al alumno un adecuado aprovechamiento.

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

(Ver Anexo guía para Usuarios de la Plataforma ICA de Teleformación)

PROFESORADO:

Profesores Psicólogos clínicos. Pedagogos. Maestros especialistas en PT.

EVALUACIÓN:

Se efectuará a través de:

1.- Prueba objetiva al finalizar el Curso respecto a los diferentes contenidos de los distintos bloques temáticos.

2.- Se realizará por parte de cada asistente una valoración del Curso en sus diferentes aspectos.

- Prueba de Evaluación tipo test de todo el curso: al finalizar la prueba de autoevaluación del último Tema se le propondrá la Prueba final del curso para comprobar que su aprendizaje global ha sido satisfactorio. La no superación de este examen conllevará la no aprobación del curso.

Superar la prueba significa obtener, al menos, el 80% de respuestas correctas. Por ejemplo, si se proponen 100 preguntas, debe responder correctamente a 80 de ellas.

- Tareas o trabajos personales supervisados, que cada alumno realizará, ayudándose de los foros.
- Participación en foros.
- Envíos de correos al tutor.
- Frecuencia de uso del curso.

Por tanto, el alumno habrá aprobado el curso, y tendrá derecho a la obtención del diploma acreditativo, si:

- Obtiene en el Examen, tipo test, final del curso, al menos, el 80 % de respuestas acertadas.
- Es calificado como apto en todas las Tareas de tipo práctico propuestas. Se valorará la realización de un trabajo práctico en relación a los programas expuestos en lo que se refiere a un diseño curricular específico.

TIPOS DE PRUEBAS DE EVALUACION

Serán realizadas a través del apartado ejercicios y examen de la Plataforma de Teleformación unas pruebas de evaluación tipo test para valoración del conocimiento de los

contenidos del curso.

Asimismo se realizará un cuestionario de evaluación de la calidad del curso en cuanto a desarrollo, profesorado, contenidos etc... valorándose el grado de satisfacción del alumno.

TUTORIAS

Las tutorías serán realizadas fundamentalmente en horario de tarde de 18 a 21 horas, dado el nivel de ocupación del profesorado sobre todo en horario de mañana. Podrán realizarse tutorías a través de la Plataforma de teleformación dispuesta para ello o incluso a nivel telefónico, fax o presenciales si las demanda el alumno, estando a su disposición para ello los tutores de la actividad.

No obstante los alumnos podrán ponerse en contacto de forma continuada en el horario de apertura del Centro de 9 a 6 a 21 horas.



disposición del alumno Foros de intercambio con los compañeros del grupo y los tutores durante las fechas de realización del curso.

Podrán realizarse Chats o incluso Video-conferencias con las oportunas convocatorias a lo largo del curso.

Curso de Postgrado acreditado por la prestigiosa Universidad Pontificia Comillas

