

## INDICE

<b>1 Comunicación efectiva</b>	
Introducción	1
Comunicación en las organizaciones ¿Qué es la comunicación?	2
Los administradores la comunicación	4
Comunicación interpersonal	5
Enfrentar las barreras	12
Estilo de administración y comunicación	14
Comunicación total	18
Comunicación total	23
Comunicación organizacional Resumen	25
<b>2. Entrevista</b>	
Introducción	27
Lugar de la entrevista	28
Preparativos para el entrevista	29
La entrevista	30
Dar por terminada la entrevista	35
Saber jugar y analizar resultados	36
Orientaciones por los gerentes acerca de las entrevistas específicas relacionadas con el trabajo	39
Resumen	52
<b>3. Realización de presentaciones</b>	
Introducción	1
Preparación	4
Técnicas de presentación	8
Resumen	17
Referencias	18
<b>4. Coordinación de juntas y moderación discusiones</b>	
Introducción	71
Tipos de juntas y sus implicaciones	72
El papel del presidente y de los asistentes	74
Relaciones dentro de grupos, equipos y juntas	84
Resumen	90
Referencias	91
<b>5 Conducción de encuestas</b>	
Introducción	93
Muestreo	94
Planeación	96
Métodos para la recopilación de datos	97
Análisis de datos	105
Referencias	109
<b>6 Negociación</b>	
Introducción	111
El tema de negociación	112
Prepara la negociación	113
La negociación	117

Encontrar soluciones	117
Situaciones de retirada	122
Comportamiento durante la negociación	126
Ejercicios sobre negociación	128
Resumen	129
<b>7 Capacitación para adquirir destreza en comunicación</b>	
Introducción	131
Trabajo administrativo y comunicación	
Capacitación y desarrollo	132
Aprendizaje	133
Diseño de programas de capacitación para el dominio de la comunicación	137
Integración de las destrezas de comunicación	146
Resumen	150
Referencia	151