Descriptor oferta formativa

CapHome Formación y Crecimiento | Una Empresa WORLD TRADE CENTER SANTIAGO

Herramientas de comunicación e inteligencia emocional en el manejo de equipos

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
Elearning asincrónico

Horas disponibles:
140 Hrs.

Código Sence:
1238035368

Dirigido a:
- Personal administrativo
- Ejecutivos de servicio al cliente
- Asistente de servicio al cliente

Objetivos Generales:
Aplicar herramientas de la comunicación, para la mejora de las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

www.caphome.cl

Descripción

El presente curso busca brindar herramientas a las personas herramientas de comunicación e inteligencia emocional, para manejar de manera asertiva equipos de trabajo. Propiciando con esto, una mejor sinergia y fluidez en el logro de objetivos organizacionales.

Contenidos

Módulo 1: “La inteligencia emocional y la conducta positiva”

- Inteligencia emocional y conducta positiva.
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Habilidades de la inteligencia emocional.
- ¿Qué son las emociones?
- Emociones aliadas o enemigas.
- Emociones negativas y positivas.
- Las emociones negativas.
- Utilidad de las emociones negativas.
- Clima emocional organizacional.
- Clima emocionalmente positivo.
- Los estados de ánimo.
- La autoestima.
- La importancia de la autoestima.

Objetivos módulo 1

Identificar los conceptos básicos, del proceso de la inteligencia emocional, para desarrollar una conducta positiva en el proceso laboral.

Módulo 2: “Habilidades positivas y comunicacionales para el desarrollo de la cohesión del equipo”

- La Comunicación organizacional y sus factores.
- Ejemplos de comunicación.
- La asertividad.
- Ejemplos de asertividad.
- La cohesión de un equipo.
- La conictividad y falta de cohesión de un equipo.
- Cómo fomentar la cohesión del equipo.
- La importancia de la comunicación en un equipo.
- Factores que incluyen en la cohesión de un equipo.
- Roles en la cohesión del equipo.

Objetivos módulo 2

Explicar el proceso de habilidades positiva con el desarrollo de la comunicación, para lograr una cohesión en el trabajo que se realiza en equipo.

Herramientas de comunicación e inteligencia emocional en el manejo de equipos

Módulo 3: “Funcionamiento interno de un equipo efectivo”

- Importancia de las metas.
- Tensión positiva en el logro de las metas.
- Ver la foto completa.
- Las normativas sociales y el equipo.
- Prevención del individualismo.
- Confianza y colaboración.
- Atributos que fomentan el trabajo en equipo.

Objetivos módulo 3

Interpretar los componentes necesarios para el funcionamiento interno de un equipo de trabajo bien cohesionado.

Módulo 4: “Optimismo y actitud positiva, un complemento de la creatividad”

- Optimismo y actitud positiva.
- Optimismo y pesimismo.
- Cómo nos ayuda el optimismo a alcanzar nuestros objetivos.
- La importancia del optimismo.
- Fases de la creatividad.
- Factores que condicionan la creatividad.
- Qué es la creatividad.
- Creatividad y emociones (I)
- Creatividad y emociones (II)

Objetivos módulo 4

Emplear elementos del optimismo y actitud positiva para potenciar la creatividad en el entorno laboral.

Módulo 5: “La negociación y sus elementos fundamentales”

- ¿Qué es negociar?
- Los 6 elementos de una negociación.
    - Los intereses.
    - Las opciones.
    - Las alternativas.
    - La legitimidad.
    - La comunicación.
    - Los compromisos.
    - Características esenciales de una negociación.
- Preparando la negociación.

Objetivos módulo 5

Aplicar estrategias de negociación en situaciones conflictivas laborales.

Módulo 6: “Gestión para la resolución de conflictos”

- Gestión constructiva de conflictos.
- La forma de enfrentar los conflictos: Introducción.
- La forma de enfrentar los conflictos: Situación.
- La forma de enfrentar los conflictos: Comentarios.

Objetivos módulo 6

Aplicar estrategias para la resolución de conflictos dentro de la organización.