

## 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.

### 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.