

Herramientas de comunicación positiva para la negociación y resolución de conflictos laborales

Resumen

Modalidad de Enseñanza:

A distancia tablet

Horas disponibles:

140 Hrs.

Código Sence:

1238032857

Dirigido a:

- Jefe de personas
- Ejecutivos
- Analistas
- Encargados de área

Objetivos Generales:

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

Descripción

Un buen clima laboral permite a las personas establecer mejores relaciones e incrementar la eficacia en el cumplimiento de objetivos. Con ese fin, la comunicación positiva expresa las ideas de forma clara, pero sin afectar o dañar las sensibilidades en función al tipo de lenguaje que se utiliza, desarrollándola de forma honesta y siempre teniendo en cuenta la empatía con el otro, logrando el beneficio mutuo a la hora de comunicar, hacer feedback e informar.

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 conflictividad y falta de cohesión de un equipo.
- Cómo fomentar la cohesión del equipo.
- La importancia de la comunicación en un equipo.
- Factores que influyen 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 positiva para la negociación y resolución de conflictos laborales



Módulo 3: “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 3

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



Módulo 4: “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 4

Aplicar estrategias de negociación en situaciones conflictivas laborales.



Módulo 5: “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 5

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



Módulo 6: “Estrategias para la gestión de reclamos y fidelización de clientes”

- ¿Cómo gestionar los reclamos de los clientes y recuperar la confianza en ellos?
- Tratamiento de quejas y reclamos.
- Fidelización.



Objetivos módulo 6

Aplicar estrategias para la optimización de un mejor servicio al cliente respetando procedimientos para generar fidelización.