Descriptor oferta formativa

Herramientas para ejercer la comunicación positiva y gestión de conflictos

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
A distancia tablet

Horas disponibles:
100 Hrs.

Código Sence:
1238058837

Objetivos Generales:
Aplicar herramientas de comunicación positiva para la mejora de las relaciones interpersonales y resolución de conflictos en el entorno laboral.

Descripción

Las empresas que comercializan productos y servicios de consumo masivo, tienen la necesidad de mejorar su gestión en sus procesos tanto internos como externos en materia de toma de decisiones y resolución de conflictos. La necesidad de impartir este curso surge en función de lo que nuestros clientes consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para solucionar las situaciones que se presentan. Esta actividad busca aportar a la formación y desarrollo de los trabajadores que no tienen tiempo o disponibilidad para movilizarse a un centro de capacitación en un horario establecido y con escaso acceso a internet. Dadas estas condiciones, se presenta esta actividad de modalidad a-distancia por tablet, lo cual permitirá al participante dominar, bajo su propio ritmo de aprendizaje.

Contenidos

Módulo 1: “la inteligencia emocional 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 de la inteligencia emocional en el entorno 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

Identificar las habilidades positivas para generar cohesión durante el proceso comunicativo.

Descriptor oferta formativa

Herramientas para ejercer la comunicación positiva y gestión de conflictos

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 1
- Creatividad y emociones 2

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.

Objetivos módulo 5

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