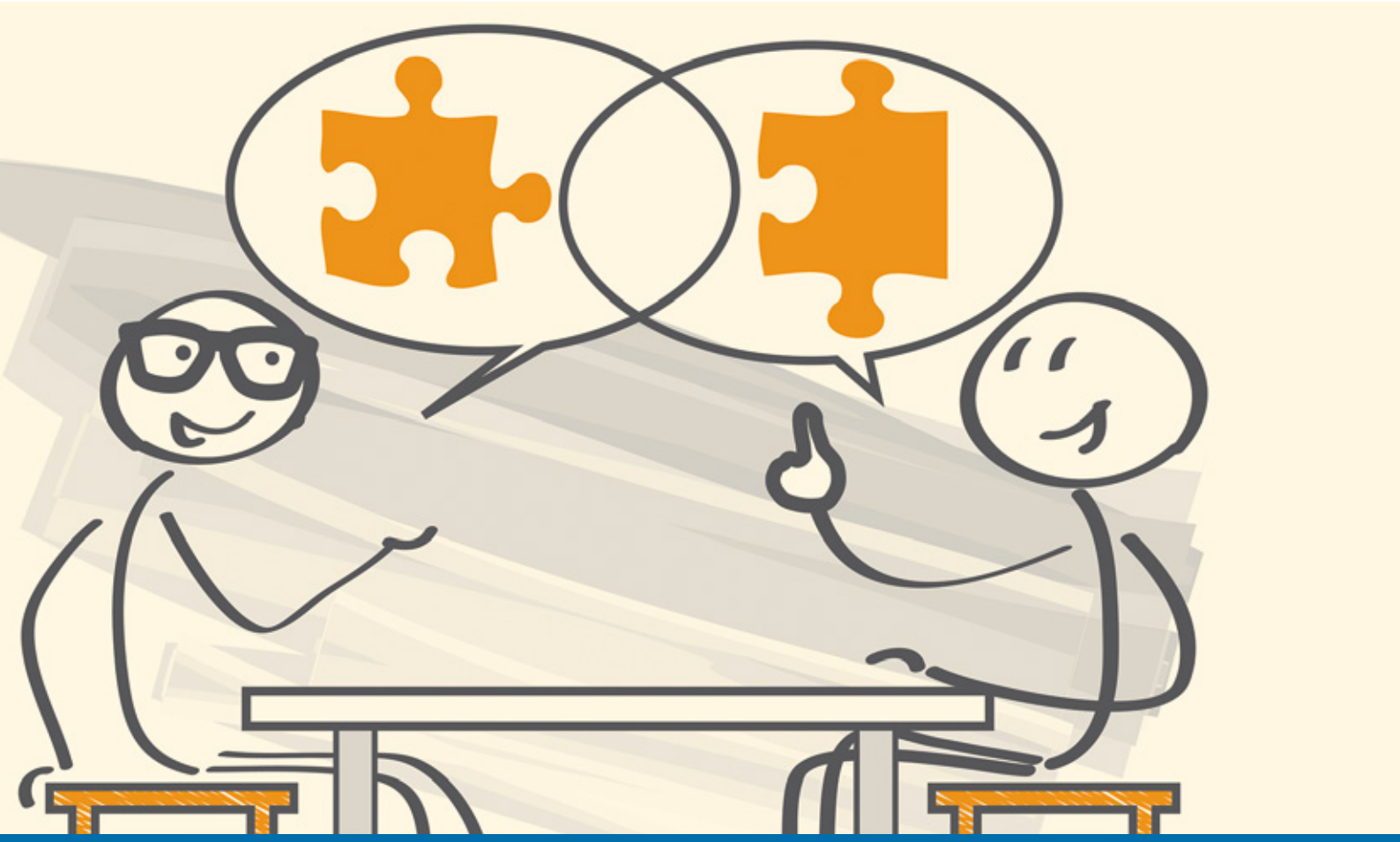
FORMACIÓN E-LEARNING



Curso Online de

Habilidades de Comunicación y Relaciones Interpersonales en la empresa

Habilidades en comunicación y relaciones que mejoran el clima laboral de la empresa, aportan respeto, responsabilidad, compromiso y tranquilidad tanto a jefes como a trabajadores y, en consecuencia, generan un buen ambiente de trabajo.

Iniciativas Empresariales
estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es
america.iniciativasempresariales.com
Sede Central: BARCELONA - MADRID

Llamada Whatsapp
(34) 601615098

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

Presentación

La gestión de equipos en los puestos de trabajo es hoy en día para muchos responsables y directivos una tarea costosa y difícil. Hoy afortunadamente un nuevo paradigma que nos habla de respeto y eficacia unidos ha irrumpido en las empresas, pero si no se tienen unas básicas herramientas sociales y de comunicación es ciertamente un trabajo que crea mucha frustración y resta muchísimo tiempo a los responsables de departamentos, tiempo que no tienen.

¿Cómo podemos gestionar las quejas, la desmotivación, las negativas de nuestro equipo desde el respeto? ¿Cómo poder defender los intereses y las necesidades de la empresa cuidando de las necesidades de todos, incluidas las del propio responsable?
Un nuevo modelo de comunicación se está introduciendo en las empresas modernas donde el liderazgo de sus directivos se basa sobre todo en el respeto hacia las personas, la responsabilidad individual, la conexión con su equipo y la autenticidad de sus acciones.

Este retador y práctico curso, basado en la Comunicación No Violenta del reconocido mediador internacional Marshall Rosenberg pero adaptado de manera muy novedosa al ámbito empresarial, le permitirá obtener estas herramientas necesarias en la gestión de personas fomentando además la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas para que nazca un clima laboral diferente que llevará necesariamente a aumentar la productividad en los puestos de trabajo.

La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
2. *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
3. *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
4. *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

Objetivos del curso:

- Introducir al alumno en un nuevo modelo comunicativo empresarial.
- Conocer los principales beneficios que se obtienen por comunicarse de forma responsable.
- ¿Cómo decir las cosas?
- De qué recursos disponemos para gestionar nuestras propias emociones y necesidades. La gestión del enfado.
- Conocer qué es la empatía y qué beneficios tiene tanto para el jefe de un equipo como para las personas que forman parte de él.
- Saber cómo gestionar de forma adecuada emociones y conflictos dentro de nuestro equipo de trabajo.
- Aprender a liderar a través de la comunicación.
- Aplicar la comunicación para permitir una mayor empatía y colaboración con otros y poder así mejorar e incrementar la efectividad y los resultados del trabajo.
- Proporcionar recursos para poder motivar y dar confianza desde una conversación.
- Cómo contribuir a que el clima laboral de nuestro departamento mejore de forma considerable y, de esta forma, la productividad del grupo.
- Conocer herramientas básicas en su comunicación interpersonal para poder defender los intereses de la empresa evitando, en la medida de lo posible, el conflicto con los empleados en cualquier circunstancia, incluidas las difíciles.

> “Para gestionar de forma adecuada emociones y conflictos dentro de nuestro equipo de trabajo”

Dirigido a:

Directivos, Ejecutivos y Mandos Intermedios que gestionan equipos de trabajo y tienen que enfrentarse a quejas y desmotivaciones de estos equipos.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio
6 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario
En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación
para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura
recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning

Aula Virtual *
Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.
En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.

Soporte Docente Personalizado
El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.

* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Introducción: un nuevo modelo comunicativo

8 horas

Cuando la comunicación se utiliza para contribuir a las necesidades de todos se refleja en las palabras que utilizamos y en la actitud que mostramos al otro. Nos mostramos empáticos hacia las necesidades de la otra persona y nuestras relaciones mejoran. Este módulo introduce al alumno en un nuevo modelo comunicativo y ofrece unas pautas básicas en comunicación para mejorar las relaciones laborales entre el jefe de equipo y sus trabajadores.

1.1. Comunicación y responsabilidad en la empresa.

1.2. Los beneficios de comunicarse de una forma más responsable.

1.3. Obstáculos de la comunicación con nuestro equipo:
1.3.1. Los juicios moralistas:
1.3.1.1. La crítica.
1.3.1.2. La etiqueta.
1.3.1.3. El diagnóstico.
1.3.1.4. La exigencia, la orden.
1.3.1.5. El cumplido.
1.3.1.6. El consejo (sin que nos lo hayan pedido).
1.3.1.7. La manipulación.
1.3.1.8. El consuelo, dar ánimos.
1.3.1.9. El sarcasmo y la ironía.
1.3.2. La falta de escucha.
1.3.3. Eludir la responsabilidad de nuestras acciones.
1.3.4. Justificaciones innecesarias.

1.4. Puentes en la comunicación:
1.4.1. Opinar, sugerir (sin juzgar).
1.4.2. Pedir (sin exigir).
1.4.3. Informar (sin amenazar).
1.4.4. Pedir permiso antes de aconsejar.
1.4.5. Ser directos y sinceros al hablar.
1.4.6. Ser específicos al dar información.
1.4.7. El humor.

1.5. La comunicación con uno mismo.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

MÓDULO 2. Las bases de una comunicación interpersonal excelente

8 horas

Al igual que cuando aprendemos un nuevo idioma primero aprendemos las bases sobre las que se sustenta y construye ese idioma; no podemos avanzar en una comunicación como la que proponemos sin antes aprender las premisas importantes que nos darán el sentido que merece a este medio de relacionarnos tan diferente.

2.1. Un nuevo concepto de comunicación: dejemos de convencer.

2.2. Los juicios de valor.

2.3. Las bases de una comunicación interpersonal:
2.3.1. Objetividad.
2.3.2. Sentimientos.
2.3.3. Necesidades o valores.
2.3.4. Deseos, estrategias y objetivos.
2.3.5. La acción encaminada a cubrir nuestras necesidades.

MÓDULO 3. ¿Qué le quiero decir a mi equipo?

9 horas

Una vez que tenemos un concepto nuevo de comunicación y que hemos adquirido un nuevo vocabulario con el cual comunicarnos, es hora de empezar a poner en práctica todo aquello que consideramos importante explicar a nuestro equipo.
Se trata de reflexionar acerca de qué es lo que queremos transmitir y luego asegurarnos de que, efectivamente, eso es lo que llega y no otra cosa.

3.1. Metodología.

3.2. Comprender necesidades cuando no se compartan.

3.3. Comunicar necesidades de la empresa:
3.3.1. ¿Y si comunicáramos solo la necesidad?
3.3.2. Líneas rojas en la empresa.

3.4. Comunicar necesidades del jefe de equipo:
3.4.1. ¿Necesidades del jefe o de la empresa?
3.4.2. Reconocer las necesidades.
3.4.3. La petición a los demás.
3.4.4. Las líneas rojas del jefe de equipo.

3.5. Gestión emocional del jefe de equipo:
3.5.1. La ira, la culpa, la vergüenza y la depresión.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

MÓDULO 4. ¿Qué me quiere decir mi equipo?

8 horas

Es muy positivo darnos cuenta de cuáles son nuestras necesidades para así poder comunicarlas y satisfacerlas entre varias estrategias. En esta parte de la formación dejamos de poner el foco en nuestros deseos para ponerlo en los deseos y motivaciones de los demás, más en concreto en las personas que forman parte de nuestro equipo.
Es una habilidad necesaria para un nuevo liderazgo dirigido a las personas y merece la pena el tiempo que se invierta en ella.

4.1. ¿Quién es mi equipo?:
4.1.1. Las etiquetas.

4.2. Los juicios morales de nuestro equipo.

4.3. Qué hacer cuando nos enfadamos:
4.3.1. Gritar de una manera conciliadora.
4.3.2. Cuando nos ponemos a la defensiva.

4.4. La empatía:
4.4.1. Por qué es tan difícil ser empáticos.
4.4.2. Beneficios de la empatía.
4.4.3. Qué no es la empatía.
4.4.4. ¿Qué es la empatía?
4.4.5. Cuidado con responsabilizarnos de los demás.

4.5. Las necesidades de mi equipo:
4.5.1. Respeto.
4.5.2. Autonomía y ritmo.
4.5.3. Reconocimiento y agradecimiento.
4.5.4. Atención, cuidado.
4.5.5. Seguridad económica, emocional y física.
4.5.6. Información.
4.5.7. Confianza y motivación.
4.5.8. Un propósito.
4.5.9. Creatividad, tomar decisiones.
4.5.10. Aprendizaje.
4.5.11. Empatía.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

MÓDULO 5. Conversaciones que cuidan de las relaciones

9 horas

Los conflictos aparecen cuando las necesidades de las personas alrededor nuestro no están alineadas con nuestras necesidades, o cuando tenemos las mismas necesidades pero hay diferencias en las estrategias.
Esta es la definición de conflicto que desde esta formación queremos mostrar.

5.1. El conflicto de valores:
5.1.1. El conflicto de valores entre el jefe del equipo y la empresa.
5.1.2. El conflicto de valores con los miembros del equipo.
5.1.3. El conflicto de valores con uno mismo.

5.2. El diálogo constructivo.

5.3. La negociación:
5.3.1. ¿Ceder o conceder?

5.4. Personas difíciles.

5.5. Conversaciones difíciles.

5.6. La mediación en los conflictos:
5.6.1. La figura del mediador.
5.6.2. Método de la mediación.

MÓDULO 6. El nuevo liderazgo

8 horas

Muchas son las cualidades y las habilidades que gracias a una comunicación más compasiva y menos violenta un jefe de equipo puede adquirir convirtiéndose así en un líder capaz de movilizar personas hacia un objetivo común. Este módulo proporciona un nuevo enfoque en las cualidades del líder basado en un cambio de actitud en su comunicación.

6.1. Liderazgo y comunicación.

6.2. Cualidades de un líder:
6.2.1. Autenticidad.
6.2.2. Sinceridad.
6.2.3. Responsabilidad.
6.2.4. Escucha y empatía.
6.2.5. La compasión.
6.2.6. La atención y el cuidado.
6.2.7. Objetividad y realismo.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

6.2.8. Tener un propósito inspirador común.
6.2.9. Motivación a través de la conversación.
6.2.10. Humor para conectar.
6.2.11. Poder para decidir.
6.2.12. Mejora y aprendizaje continuo.

6.3. Conclusiones finales.

Habilidades de Comunicación Interpersonal y Relaciones Interpersonales en la empresa

Autor

Lucia Jiménez
Asesora de relaciones y comunicación formada en el Instituto de Comunicación No Violenta de Madrid con personal certificado. Posee también titulación en Coaching, Inteligencia Emocional y PNL.
Apasionada por las relaciones humanas y por alinear el clima laboral con la productividad, ha impartido numerosas conferencias y talleres de comunicación no conflictiva.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.