

Programas sobre Gestión relacional

1. Comunicación eficaz

Conceptos clave

Dialogar, compartir información, escuchar, callar.

Objetivos

- Entender qué motiva a los demás.
- Distinguir los estilos de comunicación.
- Aprender a valorar el silencio amable.

Resumen de contenidos

1. En qué consisten las habilidades interpersonales.
2. Por qué son necesarias.
3. Estilos asertivo, agresivo y sumiso.
4. Cómo dar *feedback*.
5. Diferencia entre datos y juicios.

Al final del curso el participante habrá aprendido a:

- Construir con los demás.
- Utilizar los distintos estilos de comunicación y valerse de sus ventajas para disfrutar en el trabajo.
- Identificar el estilo de comunicación más adecuado según la situación.

2. Gestión de conflictos

Conceptos clave

Diferencias, enfoque, emociones, objetividad.

Objetivos

- Quitar la carga negativa del término «conflicto».
- Distinguir los tipos de conflictos.
- Entender los distintos enfoques ante el conflicto.



Resumen de contenidos

1. Qué es un conflicto.
2. Tipos de conflictos.
3. Los enfoques ante el conflicto.
4. Características y ventajas de los enfoques.
5. Usos de los enfoques.

Al final del curso el participante habrá aprendido a:

- Diferenciar los conflictos sustantivos de los emocionales.
- Identificar el propio enfoque ante los conflictos.
- Aplicar herramientas sencillas para recurrir al enfoque más adecuado en cada caso.
- Distinguir cuándo y cómo evitar un conflicto.

3. Gestión de redes

Conceptos clave

Relaciones, intercambio, cooperación, generar confianza, contar con los demás.

Objetivos:

- Conocer el ámbito de competencias de cada nivel.
- Respetar el ámbito de trabajo y las competencias de cada uno.
- Desarrollar sistemas de relación a nivel interpersonal, departamental e interdepartamental.

Resumen de contenidos

1. El organigrama como una red de eficacia.
2. Funciones y competencias del responsable del departamento.
3. Funciones y competencias de los integrantes del equipo.
4. Comunicación a nivel interpersonal, departamental e interdepartamental.
5. Sistemas para agilizar y flexibilizar la comunicación entre los distintos niveles.

Al final del curso el participante habrá aprendido a:

- Conocer bien el sistema de comunicación interno.
- Saber qué se espera de alguien y cómo comunicar lo que uno espera de los demás.
- Usar bien los sistemas de comunicación para generar confianza recíproca.
- Elegir el interlocutor adecuado: ¿quién? ¿con quién debería? ¿qué comparto?

La duración de cada curso es de 8 horas
