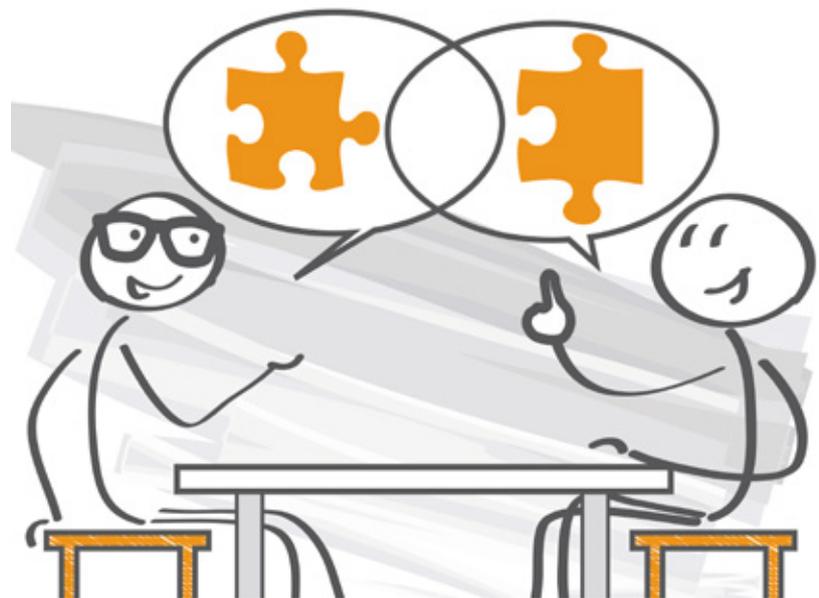


# FORMACIÓN E-LEARNING

## Curso Online de Habilidades de Comunicación Interpersonal

→ Nuevas habilidades en comunicación 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 ambiente propicio para aumentar la productividad.



  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



## 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 Educación On-line

Tras 15 años de experiencia formando a directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales presenta sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

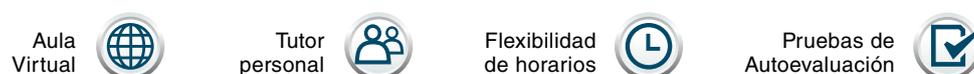
- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- Trabajar con diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto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

## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 60 horas y el material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 6 módulos de formación práctica de que consta el curso Habilidades de Comunicación Interpersonal.

### Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas en la comunicación entre equipos de trabajo.

### Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la gestión de la comunicación entre equipos de trabajo.

### Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

## Curso Bonificable



## Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué entendemos por un nuevo modelo comunicativo empresarial.
- Cuáles son 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.
- Qué es la empatía y qué beneficios tiene tanto para el jefe de un equipo como para las personas que forman parte de él.
- Cómo gestionar de forma adecuada emociones y conflictos dentro de nuestro equipo de trabajo.
- Qué es liderar a través de la comunicación.
- Cómo 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.
- 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.
- Unas 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.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 1. Introducción: un nuevo modelo comunicativo

10 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.**

## Contenido del curso

### → MÓDULO 2. Las bases de una comunicación interpersonal excelente

10 horas

- 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?

10 horas

En este módulo se explica la metodología de este nuevo modelo de comunicación para que el alumno pueda expresar como jefe de equipo sus necesidades y las necesidades de la empresa a los trabajadores.

- 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.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 4. ¿Qué me quiere decir mi equipo?

10 horas

Es muy positivo darnos cuenta de cuáles son nuestras necesidades para así poder comunicarlas y satisfacerlas entre varias estrategias. Este módulo explica el concepto de empatía de forma útil, extensa y novedosa, además de proporcionar al alumno herramientas suficientes para recibir, comprender y gestionar las necesidades del equipo dentro de las organizaciones.

#### 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.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 5. Conversaciones que cuidan de las relaciones

10 horas

El conflicto aparece en nuestra vida diaria a menudo y a pesar de ello no se trata de manera natural; o bien se evita o bien se va a él como si fuera una competición que hay que ganar a toda costa. En este módulo abordaremos el conflicto como algo frecuente y como algo que podemos gestionar con normalidad.

#### 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

10 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.

## Contenido del curso

- 6.2.5. La compasión.
  - 6.2.6. La atención y el cuidado.
  - 6.2.7. Objetividad y realismo.
  - 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.**



## Autora

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Habilidades de Comunicación Interpersonal han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

### → 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.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Habilidades de Comunicación Interpersonal**. Para ello, deberá haber realizado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

