

# Business Solutions

## PROGRAMAS FORMATIVOS

*Habilidades para la efectividad*



Claves para una  
**Comunicación Eficaz**

Prácticas para el  
**Trabajo en Equipo**

Técnicas de  
**Motivación**



# Claves para una Comunicación Eficaz

- **La comunicación es algo más que compartir información.**
- Construir entendimiento, crear un cambio del comportamiento y fomentar la implicación requiere **estrategias para liderar, involucrar y escuchar**, al igual que **informar**.



## OBJETIVO GENERAL

Mejorar la comunicación interpersonal en los equipos de trabajo de forma que se plasme en un plan de comunicación interna para su puesta en funcionamiento.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Concienciar sobre la **importancia de la comunicación** en la organización.
- **Enfrentarse a las principales barreras** a la comunicación interna.
- **Diagnosticar los elementos clave** en la comunicación en el equipo de trabajo.
- Desarrollar **estrategias de mejora** de las comunicaciones dentro del equipo de trabajo.
- Aprender a diseñar e implantar un **Plan de Comunicación** en la organización.



## DESTINATARIOS

Jefes de equipo y mandos intermedios responsables de desarrollar actividades de dirección de personas que precisen mejorar sus habilidades de comunicación y relación interpersonal.

## RELACIÓN DE CONTENIDOS

1. Proceso de comunicación y relación interpersonal
  - Elementos de la comunicación
  - Características y dimensiones de la comunicación
  - Funciones de la comunicación
  - Tipos de comunicación
  - Estilos de comunicación
2. Principios de la comunicación eficaz
  - Funciones y responsabilidades del emisor y el receptor
  - Barreras y ruidos de la comunicación
  - Facilitadores de la comunicación
  - Reglas para mejorar la comunicación
3. Habilidades básicas de comunicación:
  - Escucha
  - Empatía
  - Reformulación de mensajes
  - Formulación de preguntas
  - Feedback
4. Habilidades complejas de comunicación para manejar situaciones específicas:
  - Relación con otros
  - Manejo de hostilidad
  - Hacer y recibir críticas
5. La comunicación interna
  - Importancia de la comunicación interna.
  - Comunicación ascendente y comunicación descendente.
  - Barreras a la comunicación interna.
6. Comunicación dentro del equipo de trabajo
  - Importancia de una comunicación eficaz en el equipo de trabajo: Comunicación y liderazgo.
  - Análisis de la comunicación de equipo
  - Mejora de las comunicaciones en el equipo de trabajo.
7. Instrumentos de comunicación interna
  - El Plan de Comunicación: Diseño y gestión
  - Auditoría de comunicación
  - Diseño del Plan de Comunicación
  - Implantación del plan: Mix de medios y herramientas

## DURACIÓN DE LA FASE PRESENCIAL

Programa diseñado para llevarse a cabo en 2 jornadas (16 h.)

## BENEFICIOS DEL PROGRAMA

- **Incremento de la motivación** de los miembros de la Organización.
- **Unión de los esfuerzos** de todas las personas de la Organización en la dirección adecuada.
- **Mejora del conocimiento** de los procesos y resultados que se producen en la Compañía.



# Prácticas para el Trabajo en equipo

- La capacidad para trabajar en equipo es una **competencia propia de cada persona** que se refleja en la efectividad propia de un grupo.
- Por ello, para mejorar el grado de desempeño de un equipo, todos sus miembros deben ser conscientes de cuál es la **meta común** y contribuir con su esfuerzo a su consecución.



## OBJETIVO GENERAL

Obtener un funcionamiento de equipo **coordinador** y orientado a la consecución de **objetivos compartidos**.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender las diferencias entre **equipo y grupo**.
- Conocer las características y elementos que componen un **equipo eficaz**.
- Conocer cómo planificar y organizar el **trabajo en equipo**.
- **Identificar los problemas** más habituales de un equipo y cómo resolverlos.



## DESTINATARIOS

Jefes de equipo y mandos intermedios responsables de desarrollar actividades de dirección de personas que precisen mejorar sus habilidades de comunicación y relación interpersonal.

## RELACIÓN DE CONTENIDOS

1. Las bases del trabajo en equipo.
  - Importancia del trabajo en equipo.
  - La comunicación y el trabajo en equipo.
  - Las motivaciones personales.
2. Cómo formar equipos.
  - Cómo formar un equipo de éxito.
  - Cómo coordinar para triunfar.
  - Aspectos optimizables en la labor del equipo.
  - Trabajo en grupo Vs. trabajo en equipo.
  - Factores que determinan la eficacia del trabajo en equipo.
3. Sinergia de equipo.
  - Alcanzar acuerdos.
  - Una clave del éxito: Las reuniones de trabajo.
  - Personalidades difíciles: cómo afrontar los conflictos.
4. Motivación, delegación y valores.
  - Metas y objetivos del trabajo en equipo.
  - Motivación, premios, recompensas y castigos.
  - El feedback positivo.
  - Delegar: Eso tan difícil.
  - Cualidades, valores y reconocimiento.
5. Compromiso, responsabilidad y relaciones.
  - Compromiso y responsabilidad.
  - Trabajo y relaciones con los demás y su valor personal.

## DURACIÓN DE LA FASE PRESENCIAL

Programa diseñado para llevarse a cabo en 2 jornadas (16 h.)

## BENEFICIOS DEL PROGRAMA

- Facilita la **consecución de objetivos**.
- **Agrega valor** a los procesos.
- Potencia los **talentos personales**.

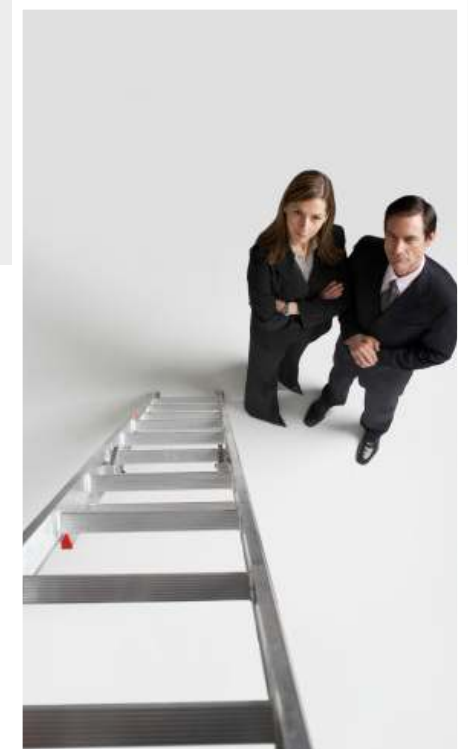


## Técnicas de Motivación

- La falta de motivación se considera como una de las primeras causas del **deterioro en las relaciones** y uno de los problemas más graves del **rendimiento en la organización**.
- Para lograr influir sobre la motivación de las personas o de un grupo es necesario **establecer lazos sólidos** que permitan identificar las perspectivas con las que cada miembro del grupo observa la situación.

### OBJETIVO GENERAL

Conseguir que los **equipos** de trabajo sean **interdependientes** obteniendo el **máximo rendimiento** y satisfacción laboral



### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aprender a analizar y determinar **cuáles son problemas de motivación** y cuáles no lo son.
- Determinar los principales **factores motivadores y de higiene** en las organizaciones.
- Analizar dichos factores y proponer **líneas de intervención** para incrementar los niveles de motivación.
- Mejorar la gestión de la **comunicación dentro del equipo**.
- Conocer los principales **factores psicosociales implicados** en el proceso de cambio tanto individual como organizacional.
- Aprender las principales **estrategias de motivación** para el cambio organizacional.



## DESTINATARIOS

Integrantes de equipos de trabajo con la capacidad de ejercer influencia, jerárquica o concedida, sobre el resto del equipo.

## RELACIÓN DE CONTENIDOS

1. ¿Qué es y qué no es un problema de motivación?
  - Los problemas de diseño.
  - Los problemas de proceso.
  - Los problemas de motivación y formación.
  - Los problemas de comunicación.
2. ¿Qué nos motiva y qué no nos motiva? Factores de motivación y desmotivación en la empresa.
  - El salario.
  - Las relaciones humanas y el conflicto.
  - La carga de trabajo y el tiempo.
3. El papel del mando en la motivación de su equipo.
  - Adecuando los niveles de supervisión a las necesidades de la persona.
  - Gestionando la comunicación que nos llega.
4. Motivando para el cambio.
  - ¿Por qué nos cuesta cambiar?
  - Factores de éxito.
  - Factores de fracaso.

## DURACIÓN DE LA FASE PRESENCIAL

Programa diseñado para llevarse a cabo en 2 jornadas (16 h.)

## BENEFICIOS DEL PROGRAMA

- **Mayor implicación** de los profesionales con los objetivos comunes del equipo y la organización.
- **Mejor adaptación** de los profesionales a los cambios organizacionales.
- **Mejora de los resultados** de los equipos de trabajo.



# QUID

# Busin

quid  
Business Solutions

Plaza del Sol, 11 Bajo -A  
Navas del Rey - Madrid  
[www.quid-bs.com](http://www.quid-bs.com)  
tel/fax: 91 865 05 12  
[info@quid-bs.com](mailto:info@quid-bs.com)