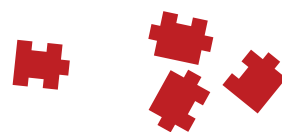




DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA
GRANADA 18012
tel. 900 44 22 44
fax 900 10 17 99
email info@grupo2000.es
web www.grupo2000.es



GRADO SUPERIOR - HABILIDADES DIRECTIVAS

HABILIDADES DIRECTIVAS



SP-00090
SP-00130
SP-00084

MÓDULO 1: La Comunicación

TEMA 1. La Comunicación

El Proceso de Comunicación
La Estructura del Mensaje
Fuentes de Información
Barreras en la Comunicación
Canales, Medios, Flujos y Redes
La Repercusión de la Personalidad
Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación

TEMA 2. La Comunicación en la Empresa

Las Cuatro P's de la Comunicación
La Comunicación Oral
La Comunicación Escrita
La Comunicación Verbal Directa
La Comunicación Verbal Indirecta

TEMA 3. La Comunicación No Verbal

El Lenguaje no Verbal
El Lenguaje Corporal
La Sonrisa
El Miedo
Nuestra Imagen

MÓDULO 2: Dirección de Grupos

TEMA 4. La Dirección de Reuniones

La Autoestima en la Comunicación a Grupos
Presentaciones en Grupo
El Entorno de Reuniones
El Protocolo

TEMA 5. Los Grupos de Trabajo

El Comportamiento en la Organización
Estilos Directivos
La Comunicación Interna de la Empresa

La Delegación

TEMA 6. La Negociación
Factores que Debemos Dominar
La Asertividad
La Empatía
Escucha Activa
La Persuasión
Tratamiento de Quejas y Objeciones

MÓDULO 3: Capacidades Directivas
TEMA 7. El Liderazgo
Introducción al Liderazgo
Teorías de Liderazgo
Enfoques de Contingencia

TEMA 8. La Motivación en el Trabajo
Ideas Generales de Motivación
La Postura Personal
Teorías de la Motivación
Técnicas para Motivar

TEMA 9. El Empleo del Tiempo
Programar el Tiempo de Comunicación
La Precisión a la Hora de Comunicar
Los Imprevistos

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL ENTORNO LABORAL

MÓDULO 1: Inteligencia y Emociones

TEMA 1. La Inteligencia
Introducción
Concepto de Inteligencia
Orígenes de las Pruebas de Inteligencia
Cociente Intelectual (CI)
Aportaciones de los Tests de Inteligencia
Críticas a los Test de Inteligencia
Inteligencias Múltiples
Inteligencia Interpersonal
Inteligencia Intrapersonal

TEMA 2. Las Emociones
Las Emociones
La Pasión y la Razón

MÓDULO 2: Inteligencia Emocional
Aplicada al Entorno Laboral

TEMA 3. Concepto y Evaluación de la Inteligencia Emocional

Introducción

Concepto de Inteligencia Emocional

Teorías y Modelos de Inteligencia Emocional

Componentes de la Inteligencia Emocional

Aptitudes en las que se basa la Inteligencia Emocional

Evaluación de la Inteligencia Emocional

Algunos Conceptos Erróneos

Mitos y Verdades del Concepto de Inteligencia Emocional

TEMA 4. El Liderazgo

La Rentabilidad de la Inteligencia Emocional

El Liderazgo da Resultados

Principales Causas del Fracaso en el Liderazgo

Ejemplos de Liderazgo con Inteligencia Emocional-Resultados Positivos

Ejemplos de Liderazgo basados en Valores Emocionales

TEMA 5. Los Equipos de Trabajo

La Inteligencia Emocional en los Equipos de Trabajo

Programas de Desarrollo de Inteligencia Emocional

TEMA 6. Estilos de Personalidad

El Nuevo Sistema de la Personalidad

Estilos, Trastornos y Dominios

TEMA 7. El Estrés

Introducción

El Estrés

Burnout Laboral

TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

MÓDULO 1: Técnicas de Organización Personal del Trabajo (Nivel Medio)

TEMA 1. El recurso del tiempo en el rendimiento de trabajo

TEMA 2. Comunicación interpersonal

TEMA 3. Comunicación escrita

TEMA 4. Organización, distribución y simplificación del trabajo

TEMA 5. Trabajo en equipo y participación eficaz

MÓDULO 2: El Rendimiento en el Puesto de Trabajo: Afrontamiento del Estrés y Habilidades Sociales

TEMA 1. El Estrés, la ansiedad y las habilidades sociales (HH.SS.)

TEMA 2. El Estrés Laboral.

TEMA 3. La Autoestima, marco de referencia desde el cual el hombre se proyecta.

TEMA 4. La Autoestima en la Relaciones Interpersonales.

TEMA 5. Técnicas de Autocontrol Emocional.

Tema 6. Técnicas Cognitivas

MÓDULO 3: Comunicación y Atención al Público (Nivel Medio)

TEMA 1. El fenómeno de la comunicación humana

TEMA 2. La Atención y trato al ciudadano

TEMA 3. Trato de quejas y manejo de conflictos

TEMA 4. La capacidad profesional, la motivación y las actitudes del Informador en la interacción social.

TEMA 5 Calidad, satisfacción laboral y habilidades sociales para la atención al ciudadano