

# ESTRATEGIAS DE DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

**Curso gratuito**

para trabajadores y  
desempleados que hayan  
estado en ERTE

**Online**

**70 horas**

[www.escuelahosteleriasalamanca.es](http://www.escuelahosteleriasalamanca.es)

[info@escuelahosteleriasalamanca.es](mailto:info@escuelahosteleriasalamanca.es)

923.100.991  637.42.48.46

Con este curso, vas a adquirir las técnicas y herramientas más útiles para mejorar los procesos de comunicación en los entornos de trabajo, trabajo en equipo y negociación.

Desarrollarás habilidades necesarias para el liderazgo, toma de decisiones, generación de ideas, brainstorming...



# Objetivos

- Dominar la negociación con todas sus casuísticas: tipo de negociador, tácticas, lugares de la negociación, desarrollo, cierre...
- Aprender a facilitar el proceso para la toma de decisiones, a nivel grupal e individual, a través de diferentes estrategias como grupo nominal, brainstorming, diagrama de pareto o espina de pescado, etc.
- Controlar la comunicación bidireccional, la escucha activa, expresiones que facilitan la comunicación y las que la dificultan.
- Instruirse como un gran líder fomentando el trabajo en equipo y sus diferentes roles.



## COMUNICACIÓN

Lenguaje verbal  
Lenguaje no verbal  
Escucha activa



## TRABAJO EN EQUIPO

Grupo vs equipo  
Formación del equipo  
Roles negativos  
Rol de líder



## TOMA DE DECISIONES

Toma de decisiones en grupo  
Eficiencia/Eficacia  
3.8. Técnicas de planificación



## LA NEGOCIACIÓN

Lenguaje y negociación  
Asertividad  
Lugar de negociación

# Temario

01

## La Comunicación

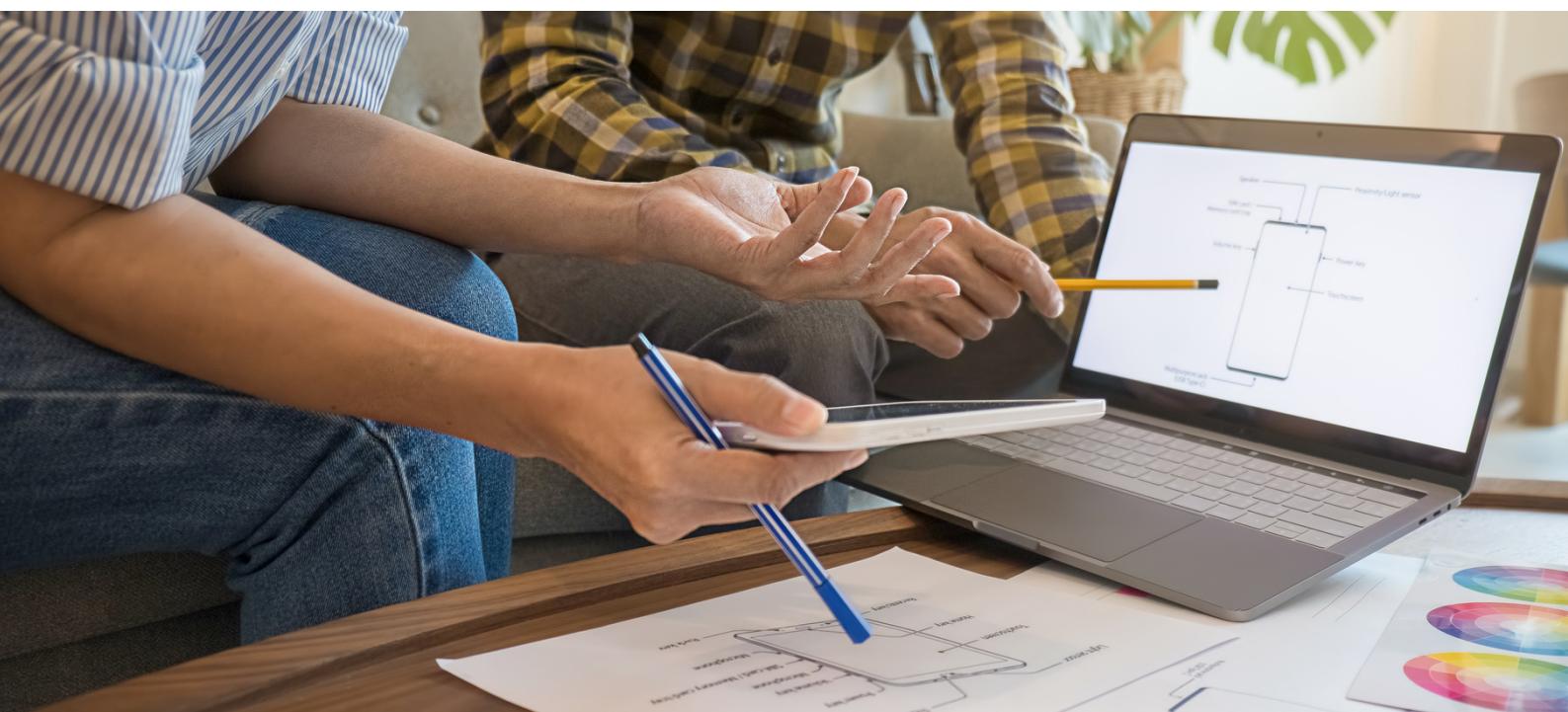
- La comunicación.
  - La comunicación en la sociedad.
  - Áreas de influencia en la comunicación.
  - Los 5 mitos de la comunicación.
  - Comunicación & Información.
  - Traspaso de información.
  - Pérdida de carga informativa.
  - Elementos de la comunicación.
  - Contexto.
  - Retroalimentación.
  - Tipos de comunicación.
  - Axiomas de la comunicación.
  - Barreras de la comunicación.
  - Comunicación verbal.
  - Requisitos del lenguaje.
  - Expresiones que dificultan la comunicación.
- La escucha activa.
- Técnica escucha activa: Lenguaje verbal.
- Técnica escucha activa: Lenguaje no verbal.
- Comunicación formal e informal.
- Direccionalidad de la comunicación.
- Tipos de organización según su estilo de comunicación.
- Comunicación interna y externa.
- Comunicación externa.
- Comunicación interna y corporativa.
- Objetivos de la comunicación interna
- Plan de comunicación Interna.
  - ¿Qué entendemos por Plan de Comunicación interna?
  - Protagonistas del plan de comunicación.
  - Fases del plan comunicación.

02

## Trabajo en equipo

- Trabajo en equipo.
- ¿Cuál sería el objetivo general?
- Equipo de trabajo.
- Características del trabajo en equipo.
- Para ello necesito... (I).
- Grupo vs equipo.
- Todos los miembros deben...
- Para fomentar el trabajo en equipo...
- Curva de rendimiento del equipo.
- Retos de los equipos.
- Al inicio de la formación del equipo.
- Roles de grupo.
- Roles facilitadores.
- Roles negativos.
- Rol de líder.

- El líder.
- Conducta de líder.
- Las estrategias del líder.
- Conducta grupal.
- ¿Por qué fallan los equipos?
- Consejos para tu equipo.
- Reuniones eficaces: Preparación.
- Reuniones eficaces: Convocatoria.
- Reuniones eficaces: Dirección.
- Reuniones eficaces: Seguimiento (Acta).
- Reuniones eficaces: Objetivos.
- Reuniones eficaces: Toma de decisiones.
- Reuniones eficaces: Tiempo.
- Técnicas de dinamización de reuniones y toma de decisiones.



# Temario



03

## Toma de decisiones

- Toma de decisiones.
- Problema/decisión.
- Tipos de decisiones.
- Estilos de decisión.
- La racionalidad y las decisiones.
- Toma de decisiones en grupo.
- Eficiencia/Eficacia.
- Técnicas de planificación.
- Etapas del proceso de toma de decisiones.

- Proceso de la toma de decisiones.
- Diagrama de espina de pescado.
- Diagrama de Pareto.
- Generación de alternativas.
- Ejemplo de hoja de planificación.
- Técnicas de toma de decisiones grupales.
- Técnica del grupo nominal.
- Brainstorming.
- La selección ponderada.

04

## La Negociación

- Que es el conflicto.
- ¿Qué es la negociación?
- Tipo de negociador.
- Estilos de negociación.
- Fases de la negociación.
- Planificación.
- Desarrollo.
- Cierre.
- Estrategias de negociación.
- Pasos de la negociación por intereses.
- ¿Qué es la Facilitación?

- Las tácticas.
  - Tipos de tácticas.
  - Lenguaje y negociación.
  - Asertividad.
  - Lugar de negociación.
  - Negociar en nuestro terreno.
  - Negociar en su terreno.
  - Negociar en terreno neutral.