



Obtén una base sólida sobre las técnicas y habilidades necesarias para mejorar las relaciones interpersonales y la gestión de los conflictos en el entorno laboral.



#### DIRIGIDO A:

- Técnicos que acaban de asumir la responsabilidad de dirigir equipos.
- Nuevo personal que entra en una organización con la responsabilidad de dirigir equipos y ajustarse a la cultura de la empresa.
- Mandos con cierta experiencia, que estén a cargo de un equipo y deseen mejorar las bases de la gestión y dirección de personas.
- Cualquier persona que quiera obtener una base sólida sobre las técnicas y habilidades necesarias para mejorar las relaciones interpersonales y la gestión de los conflictos en el entorno laboral.

#### CON ESTE MÁSTER APRENDERÁS DE FORMA INTENSIVA:

##### Módulo 1:

"Una mala gestión de los equipos determinan el fracaso de una empresa"

"No todos los miembros de un equipo hacen todo lo posible para propiciar la colaboración"

"Cómo manejar las personalidades difíciles que anulan los equipos"

¿Qué le aportará?

- Cómo dirigir convenciendo, no intimidando.
- Cómo delegar responsabilidades, no solo tareas.
- Cómo crear equipos y fomentar la cooperación.
- Cómo motivar a la gente para reducir sus propios errores.
- Las contribuciones de su equipo hacen de usted un buen directivo.

### Módulo 2:

"No importa lo mucho que usted trabaje para crear un equipo, el comportamiento de unos pocos miembros puede causar "averías" y bloquear el progreso del equipo".

¿Qué le aportará?

- Cómo resolver de forma rápida los conflictos que pueden impedir que tu equipo alcance sus objetivos o metas.
- Como resolver los conflictos que algunas veces aparecen cuando diferentes personalidades tienen que trabajar juntas.

### Módulo 3:

El trabajo en equipo sufre y, en ocasiones, puede fallar, cuando los miembros del equipo cometen errores de comunicación que dañan la productividad.

Este módulo se fija en las causas más habituales de los fallos del trabajo en equipo y las formas de superarlos.

No importa lo mucho que usted trabaje para crear un equipo, el comportamiento de unos pocos miembros puede causar "averías" y bloquear el progreso del equipo.

¿Qué le aportará?

- Cómo trabajar juntos - a pesar de las diferencias individuales - para conseguir un entorno cooperativo.
- Cómo trabajar con:
  - los "pestes,
  - gesticuladores a destiempo,
  - refunfuñadores y quejicas,
  - interruptores crónicos,
  - ansiosos apologistas,
  - sombríos cascarrabias.

## Módulo 4:

"Responsables y empleados pueden construir un clima donde las ideas surjan de forma libre y habitual, y todo el mundo contribuye al éxito de la organización".

¿Qué le aportará?

- Aprender a lanzar la productividad.
- Mejorar la atención al cliente.
- Ahorrar a la organización miles de euros al año.

## Módulo 5:

"Cuando la comunicación falla aparece el estrés."

"Los colaboradores ocupados pueden fallar al comunicarse, haciendo que el estrés aumente".

¿Qué le aportará?

- Ideas y técnicas para adaptarnos a los diferentes estilos de comunicarse y así reducir el estrés en el trabajo.
- Cómo reducir el estrés en el trabajo, reconociendo que el estrés dispara los malentendidos.

## OBJETIVOS

- Cómo ejercer la autoridad.
- La importancia de la actitud.
- Cómo asesorar para obtener resultados.
- Cómo convertirse en un buen líder.
- Cómo afrontar firmemente a aquellos que empantanar a tu equipo llevándolos a la parálisis por el análisis.
- Cómo ayudar a las personalidades negativas a desarrollar una actitud positiva para el bien del equipo.
- Manejar a gente que actúa con superioridad y minimizan el talento, destrezas e ideas de los otros.
- Tratar con aquellos que dominan, ahogan a otros y piensan que lo saben todo.

- Ayudar a los miembros renuentes a posicionarse cuando hay que tomar decisiones.
- Cómo resolver los conflictos que algunas veces aparecen cuando diferentes personalidades tienen que trabajar juntas.
- Cómo conseguir un entorno cooperativo.
- Cómo tratar toda idea con un proceso sencillo de cinco pasos.
- Cómo ser una persona con ideas o con capacidad de resolver problemas dentro de la organización.
- Pasar desde el esquema mental "nosotros" contra "ellos" entre empleados y directivos.
- Cómo usar las tres E para probar que muchas de las mejores ideas surgen, a menudo, de personas que no se consideran "creativas".
- Establecer un sistema que dé crédito cuándo y a quién es debido.
- Cómo prevenir el entrar en las "zonas de seguridad" de los colaboradores.
- Qué papel juega la comunicación "no verbal" al crear situaciones estresantes.
- Cómo personalidades diferentes pueden causar estrés, sin intención, y cómo prevenir el problema.

## PROGRAMA: "MÁSTER COURSE EN HABILIDADES INTERPERSONALES Y GESTIÓN DE CONFLICTOS"

### MÓDULO I

### LA GESTIÓN DE EQUIPOS: UN ARTE NO RECONOCIDO. (10h)


- Cómo ejercer la autoridad.
- La importancia de la actitud.
- Cómo asesorar para obtener resultados.
- Conviértase en buen líder.

- ★  Con película formativa.

## MÓDULO II

### ESTRATEGIAS PARA UN EQUIPO GANADOR "DE ÉXITO" (10h)


- Cómo afrontar firmemente a aquellos que empantanan a tu equipo llevándolos a la parálisis por el análisis.
- Cómo ayudar a las personalidades negativas a desarrollar una actitud positiva para el bien del equipo.
- Manejar a gente que actúa con superioridad y minimizan el talento, destrezas e ideas de los otros.
- Tratar con aquellos que dominan, ahogan a otros y piensan que lo saben todo.
- Ayudar a los miembros renuentes a posicionarse cuando hay que tomar decisiones.

- ★  Con película formativa.

## MÓDULO III

### CÓMO CONSEGUIR LA COOPERACIÓN EN LOS EQUIPOS. (10h)

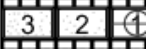
- Cómo evaluar la propia capacidad de comunicación.
- Cómo algunos de los "gesticuladores descuidados" pueden mejorar para que sus gestos se ajusten al mensaje.
- Formas para evitar que los "pestes públicos" avengüencen o pongan en evidencia a los miembros del equipo frente a otros.
- Pasos para conseguir cooperación de los "refunfuñadores quejicas" sin tener que matarlos.
- Cómo conseguir que los "interruptores crónicos" escuchen a los ogros miembros del equipo.
- Formas para que los "ansiosos apologistas" hablen con confianza para obtener resultados en cada ocasión.
- Cómo los "sombrios cascarrabias" pueden aprender a estar en desacuerdo sin ser desagradables.

- ★  Con película formativa.

## MÓDULO IV

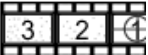
### CÓMO DESARROLLAR LA CREATIVIDAD DE LOS COLABORADORES Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD(10h)

- Tratar toda idea con un proceso sencillo de cinco pasos.
- Cómo ser una persona con ideas o con capacidad e resolver problemas dentro de la organización.

- Pasar desde el esquema mental "nosotros" contra "ellos" entre empleados y directivos.
- Cómo usar las gres E para probar que muchas de las mejores ideas surgen, a menudo, de personas que no se consideran "creativas".
- Establecer un sistema que de crédito cuándo y a quién es debido.
- ★  Con película formativa.






## MÓDULO V

## CÓMO REDUCIR EL ESTRÉS EN EL TRABAJO. (10h)

- Cómo prevenir el entrar en las "zonas de seguridad" de los colaboradores.
- Qué papel juega la comunicación "no verbal" al crear situaciones estresantes.
- Cómo personalidades diferentes pueden causar estrés, sin intención, y cómo prevenir el problema.
- Ejercicio útil para combatir el estrés causado por la presión del tiempo.
- ★  Con película formativa.

## METODOLOGÍA

Pedagogía activa eminentemente **práctica** con integración del alumno desde el comienzo del curso mediante:

-  Dinámicas participativas (60% práctico – 40% teórica).
-  Simulación de casos.
-  Aplicación práctica de la teoría a la realidad laboral de los integrantes del curso.
-  Role-playing
-  Películas formativas.

## CONDICIONES GENERALES

Como ustedes conocen, nuestros cursos son **eminentemente prácticos**, aplicando la teoría **a la realidad laboral de los participantes**.

Por razones de índole pedagógica, nuestros **grupos son reducidos** con una capacidad máxima de 10/12 personas.

Como en años anteriores, contaremos con **películas formativas** que permiten entrar fácilmente en los temas, a la vez que enriquecen la impartición.

El **ISE** suministrará a los participantes **Manuales** para cada módulo, así como todo el material necesario para los **ejercicios prácticos**.

**Duración:** 50 Horas Lectivas.

**Título:** “**MÁSTER EN HABILIDADES INTERPERSONALES Y GESTIÓN DE CONFLICTOS**”.

**Precio:**

- Pago único: 1.385 € (precio final. Estamos exentos de IVA).
- Pago fraccionado: matrícula 350 € + 3 mensualidades de 345 €

**Subvención:**

Todos nuestros cursos cumplen con los requisitos de la **Fundación Tripartita** para el empleo por lo que son **bonificables** para las empresas.

Si lo desea, le gestionamos su subvención de forma gratuita.



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



Fundación Tripartita  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

**El precio incluye:**

- Documentación para cada módulo.
- Documentación y material para los ejercicios prácticos.
- Coffee break.
- Visionado de **Películas formativas**
- Diploma acreditativo del curso.
- Bolsa de trabajo preferencial.





## FECHAS 2019

### MADRID - BARCELONA – BILBAO -

Módulo I:	1 y 2 de marzo, 2019	
Módulo II:	15 y 16 de marzo, 2019	Viernes 16:00h -20:00h y
Módulo III:	28 y 29 de marzo, 2019	
Módulo IV:	12 y 13 de abril, 2019	Sábado 9:00h-15:00h
Módulo V:	26 y 27 de abril, 2019	

## AULAS DE IMPARTICIÓN

**MADRID:** Luchana 21 (N&N)  Bilbao

**BARCELONA:** Comte d'Urgell, 194 – (Hotel Acacia Suits) -  Hosp. Clinic

**BILBAO:** Avda. Zumalacarregrui 40 (Hotel Holiday Inn Bilbao). Metro Santutxu

## ASOCIACIONES



*Miembro de la American Association for Training  
Development*



*Miembro de International Association for  
Administrative Professionals*

*Empresa evaluada por la Red Europea Q`For*





## HOJA DE INSCRIPCIÓN 'MÁSTER COURSE EN HABILIDADES INTERPERSONALES Y GESTIÓN DE CONFLICTOS'

BARCELONA: _____	MADRID: _____	BILBAO: _____
------------------	---------------	---------------

FECHA DE INICIO:	
------------------	--

<b>DATOS PERSONALES:</b>		
1º APELLIDO:	2º APELLIDO:	
NOMBRE:	NIF:	
DOMICILIO:	C.P.:	
LOCALIDAD:	PROVINCIA:	
TELÉFONO:	E-MAIL:	
<b>DATOS PROFESIONALES:</b>		
EMPRESA:		
DPTO.:	CIF:	
DOMICILIO:	C.P.:	
LOCALIDAD:	PROVINCIA:	
TELÉFONO:	FAX:	
E-MAIL:		
<b>FACTURACIÓN:</b>	Personal:	A la empresa:
<b>FORMA DE PAGO:</b>	Cheque a IMP,S.L:	
Transferencia: Banco Sabadell c/c: ES22 0081 0575 7800 01203631		
<b>MODALIDAD DE PAGO</b>		
Pago único: .....euros	Mat. y 3 meses de ..... €	