



LIDERAZGO EFECTIVO

Objetivo:

Al finalizar el módulo, los participantes comprenderán y aplicarán herramientas que les permita elevar su desempeño como líderes de área y provocar un incremento en la productividad de sus equipos de trabajo.

I. El líder de área

- Roles y objetivos clave de un líder de área.
- Características trascendentales que debe poseer un líder de área, conocimientos, habilidades y actitudes.
- Alineación de los objetivos del líder de área a los objetivos estratégicos de la compañía.
- Cómo impactan las relaciones humanas laborales en la productividad.
- Aspectos básicos de las relaciones humanas: la conducta laboral.
- Fomentando los valores organizacionales.

II. Comunicación efectiva en el área de trabajo

- Comunicación verbal y no verbal.
- Lo que digo con mis palabras y lo que digo con mis acciones.
- Comunicación asertiva Vs. Comunicación agresiva.
- Técnicas para disminuir la agresión al dar una instrucción de trabajo.
- Técnicas para transmitir adecuadamente un mensaje laboral.

Duración: 8 horas

Modalidad: Teórico - práctico

Metodología:

“Vivencial crítica” en donde el participante es invitado a cuestionar lo expuesto en sesión en función de su implementación real.

“Taller de trabajo” el participante ejecuta acciones reales sobre la información revisada en sesión.

III. La interacción humana del líder de área con los integrantes de sus equipos de trabajo.

- Negociación y manejo del conflicto ante los colaboradores.
- ¿Por qué hay gente “difícil” y cómo tratarla? • La tolerancia ante la disciplina.
- El arte de escuchar a los clientes internos.
- Haciendo uso de la comunicación asertiva: el buen trato a los compañeros de trabajo.
- El mensaje verbal y no verbal en las relaciones humanas laborales.
- ¿Qué espera la gente de un ambiente laboral?

IV. Fomentando el trabajo en equipo

- ¿Qué significa trabajar en equipo?
- Beneficios, elementos y funciones de trabajar en equipo.
- Descubriendo el EMA (Emociones / Motivaciones / Actitudes) de cada integrante del equipo.
- Los roles que la gente juega en el equipo de trabajo.
- Proceso de desarrollo de los equipos de trabajo en cuatro etapas.
- Desarrollo de habilidades de servicio al cliente interno como estrategia de trabajo en equipo.
- Criterios para identificar y propiciar un ambiente colaborativo.
- Plan del supervisor de área, para elevar la madurez de su equipo de trabajo.

V. Manejo de Conflictos