



Técnicas de comunicación aplicados al trabajo y gestión del equipo humano del almacén. negociación de conflictos

Sku: CT1737

Horas: 13

CONTENIDOS

Formato: HTML

1. El trabajo en equipo: División de tareas. polivalencia. coordinación. comunicación. mejora continua. 2. El trabajo en equipo en el almacén. 2.1. Visión global y actuación local. 2.2. Repercusión de las actuaciones personales en el funcionamiento del grupo. 3. Dificultades y barreras en la comunicación entre personas. Cómo superarlas. 4. Técnicas de comunicación de trabajo en grupo en general y en el equipo del almacén en particular. 5. Tipos de actitud ante el trabajo: pasiva. activa. proactiva. 6. Formas de expresión. 6.1. Asertiva. 6.2. No asertiva. 6.3. Agresiva. 6.4. La opinión constructiva y la no constructiva. 6.5. Diálogo y discusión. 7. Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas. 8. La comunicación en el equipo. 8.1. El mensaje: características. 8.2. Canales de transmisión y comunicación: el tablón. el boletín. la intranet. el diálogo en grupo y privado. Otros. 8.3. Motivación. productividad y comunicación. 9. Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas. 10. Conflictos y mediación. 10.1. Concepto de mediación. límites. aportación. forma de ejercerla. 10.2. El papel del líder en la resolución de conflictos. 10.3. Aspectos objetivos y aspectos emocionales en un conflicto. 11. Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo así como el logro de los objetivos. 12. Metodología de actuación en un conflicto. 12.1. Los hechos objetivos y la percepción de los mismos por los participantes. 12.2. El desacuerdo. 12.3. Valoración de los diferentes puntos de vista de acuerdo al objetivo a lograr. 12.4. Sociometría y su aplicación a la resolución de conflictos.