

Índice

MÓDULO 1: Psicología Empresarial y Comunicación 1ª Parte

TEMA 1. Política de Personal

Dirección de recursos humanos: introducción	5
Organización de recursos humanos	6
Funciones de la gestión de recursos humanos	8
Descripción de funciones en la gestión de recursos humanos	10
Otras funciones de la gestión de recursos humanos	12
Organización operativa de departamento de recursos humanos	14
Nuevas vías en la gestión de recursos humanos	16
Perfil de responsable de recursos humanos	19
La entrevista	22
Tipos de entrevista	23
Principales errores en la entrevista	26
Los tests como instrumento de selección	28
Tests de inteligencia y tests verbales	28
Tests de personalidad y tests verbales	31

TEMA 2. Relaciones Interpersonales I

La comunicación interpersonal	41
Filtros y barreras de la comunicación	43
El conflicto interpersonal	45
Como expresar críticas y sentimientos	48
Definición, objetivos y tipos de escucha activa	51
Obstáculos que se pueden presentar	52
Técnica para mejorar esta habilidad social	55
Escucha activa eficaz	56
Definición de asertividad	58
El entrenamiento asertivo	60
Tratamientos de conflictos	61
Características del negociador	62
Estilos de negociación	64
Tipos de negociadores	67
Estrategias de la negociación	69
Comunicación y lenguaje	73

TEMA 3. Relaciones Interpersonales II

Definición de estrés	83
La ansiedad.....	84
Habilidades sociales	88
Factores condicionantes del estrés: la cuerda floja	91
Síntomas de estrés	92
Tipos de estrés	94
Consecuencias del estrés a corto y a largo plazo	94
Características individuales del estrés.....	96
Consecuencias del estrés sobre la salud	98
Consecuencias del estrés sobre el bienestar psicológico.....	99
Efectos del estrés	101
Estrés en el puesto de trabajo	103
Estrés y rendimiento laboral	104
Situaciones que generan estrés.....	106
Autoestima	107
Desarrollo de la autoestima	108
Cómo hacer frente a las críticas. Responder a las quejas	110
Autorrealización en el trabajo	111

MÓDULO 2: Psicología Empresarial Y Comunicación 2da Parte

TEMA 4. Desarrollo de Liderazgo y Motivación I

Introducción	123
Liderazgo: definición	123
Perfil del líder	124
Liderazgo de Innovación	126
El liderazgo da resultados	128
Estilo coercitivo y orientativo	130
Estilo afiliativo y participativo	133
Estilo imitativo y capacitador	135
Los líderes necesitan muchos estilos.....	138
Cómo ampliar la gama de estilos	140
Principales causas del fracaso en el liderazgo	142

TEMA 5. Desarrollo de Liderazgo y Motivación II

Motivar la esencia de la dirección	151
Motivación personal	151
Teoría de las necesidades de Maslow	153

Motivación en el trabajo	156
Teorías de la motivación en el trabajo	158
Insatisfacción y no satisfacción	161
Motivación individual	161
Técnicas de motivación i	164
Técnicas de motivación ii.....	166

TEMA 6. La Comunicación en la Empresa

La comunicación y la empresa	177
El proceso de comunicación y los elementos que intervienen	177
Importancia de la calidad de las comunicaciones	179
La comunicación interna y externa	180
La comunicación oral	184
La comunicación verbal directa I	186
La comunicación verbal directa II.....	188
La comunicación verbal indirecta	192

TEMA 7. La Comunicación Verbal

Las Cuatro P's de la comunicación	201
La comunicación escrita.....	203
Recomendaciones para hacer efectiva la comunicación escrita	204
Instrumentos y evolución del mecanografiado	205
Normas básicas para dar forma a la presentación escrita.....	207
El lenguaje administrativo.....	208
Documentos dirigidos a la administración	209
El oficio y la instancia.....	210
El lenguaje corporal I.....	214
El lenguaje corporal II.....	216
La sonrisa. Nuestra imagen	218

SOLUCIONARIOS

Solucionarios Test

Solucionarios Actividades

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA