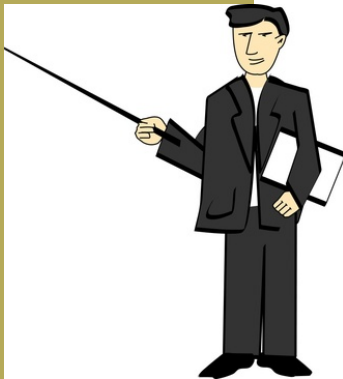


RELACION DE CURSOS ESPECIFICOS  
RELATIVOS A LAS HABILIDADES  
PERSONALES, INTERPERSONALES  
EN EL ENTORNO LABORAL.  
HABILIDADES DIRECTIVAS Y  
ORGANIZATIVAS.



## HABILIDADES PERSONALES O INTERPERSONALES EN EL ENTORNO LABORAL: COACHING&PNL

### Objetivos:

- Introducir al participante en la metodología Coaching&PNL con la finalidad de generar herramientas eficaces que permitan liderar y autogestionar los cambios personales y profesionales deseados de forma ecológica.
- Conocer técnicas de entrenamiento para definir objetivos de mejora personal y profesional.
- Adquirir conciencia del estado actual y de las acciones necesarias para la consecución de los objetivos trazados.
- Concretar los planes de acción necesarios.
- Ser capaces de gestionar los cambios que generan estos procesos.

### PROGRAMA:

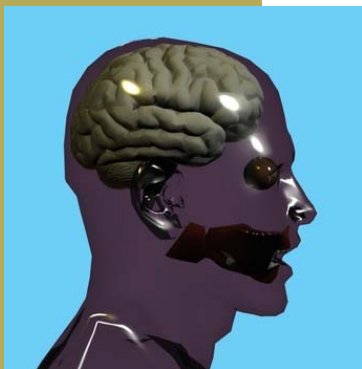
- ¿Qué es el COACHING?.
- Tipos de Coaching.
- Técnicas de Coaching.
- Relación PNL-Coaching.
- Niveles del PNL-Coach.
- Presuposiciones de la PNL para el PNL-Coach.
- Formulación de objetivos personales, relacionales y profesionales.
- Exploración de la experiencia subjetiva.
- Estructura de flexibilidad personal, relacional y profesional, condiciones de buena formulación y realización de objetivos.
- Competencias personales.
- Habilidades, actitudes. La escucha, la recepción y la devolución.
- El feedback como a una herramienta de aprendizaje.
- Creencias, filtros y resistencias. Su influencia en la vida personal y profesional.
- Reestablecer condiciones emocionales, lingüísticas y corporales para la correcta alineación hacia al cambio.
- Reformulando competencias personales.

### DURACIÓN:

25 H

### METODOLOGÍA:

Participativa y de práctica aplicación al puesto de trabajo (ámbito laboral). Se utilizarán técnicas de self-coaching y sesiones individuales a fin de incidir en la toma de conciencia y de la realidad del contexto del momento en cada uno de los participantes.



## HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ASERTIVIDAD

### Objetivos:

- Conocer las técnicas comunicativas y saber utilizarlas adecuadamente.
- Conocer la técnica asertiva como herramienta eficaz.
- Analizar los efectos de la agresividad y la sumisión.
- Saber afirmarse asertivamente.
- Dominar las respuestas adecuadas a las objeciones y a las críticas.
- Entrenamiento.

### PROGRAMA:

- Concepto y tipos de Comunicación :Técnicas.
- Definición y concepto: Comportamiento Asertivo.
- Los efectos de ser asertivo y los otros comportamientos: sobre sí mismo, sobre los demás y sobre el objetivo a conseguir.
- Los 3 tipos de respuesta entrenamiento y análisis.
- Las objeciones y las críticas: Tratamiento y ejercicios de aplicación.
- Entrenamiento Asertivo (filmación DVD): Análisis comunicación verbal vs no verbal (contacto visual, postura gestos, rostro, voz), la duda, el buen momento, los sentimientos.
- Plan personalizado de mejora.

### Duración:

12 horas.

### Metodología:

- Participativa y distendida, mediante actividades que faciliten la reflexión, el análisis y la toma de conciencia de los contenidos tratados en la acción formativa. Y con la finalidad de aplicar éstos conocimientos y habilidades en la práctica del puesto de trabajo.



## GESTIÓN DEL ESTRÉS

### Objetivos:

- Conocer los diferentes componentes del estrés.
- Identificar los factores que provocan el estrés.
- Conocer las diferentes estrategias para afrontarlo adecuadamente en el ámbito interpersonal y individual (trabajo-familia-social).
- Conocer y practicar algunas técnicas para el manejo del estrés:
  - Técnicas y métodos de Relajación.

### Programa:

- Definición de conceptos del estrés: tipos, ¿causa o efecto?.
- El estrés: causa, proceso, consecuencia.
- Las señales del estrés:
  - ¿Qué son?
  - ¿Cómo reconocerlas en uno mismo?
  - ¿Cómo reconocerlas en las otras personas?
- Técnicas de intervención contra el estrés.
- Intervención individual y procesamiento del estrés.
- Estrés y Trabajo.
- Estrés y Familia.
- Técnicas y métodos de manejo del estrés.
- Técnicas y métodos de Relajación:
  - Relajación muscular progresiva
  - Técnica de Alexander.
- Entrenamiento Autógeno:
  - Ejercicios de estiramiento.
  - Ejercicios de visualización.
  - Estrategias de pensamiento positivo.
  - Métodos de organización de nuestro tiempo.

### Duración:

20 h (programa completo)

### Metodología:

Interactiva y esencialmente práctica según las necesidades de los participantes y los objetivos principales de la acción formativa.



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: NEGOCIACIÓN.

### Objetivos:

- Detectar los puntos fuertes y los puntos a mejorar de cada participante.
- Conocer y saber aplicar las distintas técnicas y métodos para negociar adecuadamente en el día a día.
- Mejorar las habilidades de negociación individuales.
- Saber manejar y gestionar las situaciones habituales de negociación del puesto de trabajo.

### PROGRAMA:

- Análisis de los problemas que nos dificultan el tratamiento de los conflictos interpersonales. Definición de las situaciones difíciles a tratar.
- Posicionamiento ante los conflictos
- Condiciones que favorecen la aparición de los conflictos.
- Fases evolutivas de los conflictos.
- Los conflictos y el equipo de trabajo.
- Resolución de conflictos: métodos y técnicas.
- Negociación : yo gano- tu ganas.
- Ejercicios prácticos.

### Duración:

En función a objetivos.

### Metodología:

Esencialmente participativa con actividades que inviten al análisis y reflexión para la mejora individual de las habilidades en el ámbito personal y profesional.





## **TALLER DE PRESENTACIONES: HABLAR EN PÚBLICO EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL**

### **Objetivos:**

- Alcanzar mayor seguridad en las exposiciones y presentaciones.
- Evaluar la propia capacidad de comunicación: a nivel verbal y no verbal.
- Conocer las técnicas de elaboración del plan de exposición.
- Aplicar las herramientas y los recursos para la captación y mantenimiento del interés del auditorio.
- Dominar los aspectos del fondo y de la forma de la comunicación.
- Definir los objetivos personales de mejora y/o mantenimiento en las técnicas de exposición.

### **PROGRAMA:**

- El propio estilo en la comunicación.
- Diagnóstico personalizado y establecimiento de los objetivos para un desarrollo individual.
- La Comunicación: Proceso y obstáculos.
- La exposición: etapa de preparación.
- Fondo.
- Forma.
- Improvisación.
- La exposición: acción – etapa de valoración de la actuación. (filmación individualizada)
- Ejercicios prácticos de asimilación y análisis (en DVD).
- Plan personalizado de continuidad de la acción formativa. (DVD personalizado)

### **Duración:**

12 a 16 horas.

### **Metodología:**

Experimentación y análisis mediante la aplicación de las distintas técnicas según las necesidades individuales.



## ATENCIÓN AL CLIENTE EN SITUACIONES CONFLICTIVAS

### Objetivos:

- Definir las principales situaciones de conflicto con el cliente, entender las causas que lo provocan.
- Analizar el rol en la atención al cliente en cada uno de los colectivos.
- Conocer las bases de la psicología de la agresión para comprender el origen de las reacciones agresivas y violentas.
- Conocer las técnicas adecuadas a aplicar ante los clientes en situaciones difíciles.
- Técnicas asertivas de comunicación en diversas situaciones.
- Dominio del lenguaje no verbal.
- Técnicas de autocontrol y de dominio de la ansiedad y técnicas de relajación.

### Programa:

- El rol de cada colectivo en la atención al cliente.
- Definición de las distintas situaciones difíciles a tratar.
- Definición de los objetivos a alcanzar según el rol definido y las situaciones que han de gestionar en cada caso.
- Agresividad.
- Análisis del origen de las conductas agresivas y el tratamiento adecuado a las situaciones de los diferentes colectivos/roles.
- Técnicas ante las distintas situaciones difíciles con el cliente:
- Técnicas asertivas.
- La importancia de la expresión no verbal y corporal.
- El tratamiento de las quejas y reclamaciones: método.
- Técnicas de autocontrol ante situaciones críticas.
- Técnicas de relajación y pensamiento positivo.

### Duración:

16 horas programa completo.  
8 horas programa focalizado.

### Metodología:

Participativa con actividades que favorezcan la reflexión y el análisis para una mejora de las habilidades personales para aplicar en el día a día en el puesto de trabajo.



## HABILIDADES DIRECTIVAS

### Objetivo:

- Analizar los factores que facilitan el liderazgo.
- Clarificar las herramientas del mando y los mecanismos de funcionamiento.
- Experimentar el funcionamiento de las herramientas mediante ejercicios y juegos de rol.
- Optimizar el desempeño y alinearlos con los objetivos.

### PROGRAMA:

- El Perfil del Mando y su rol: Estilos de dirección de personas y Herramientas del líder.
- La Inteligencia emocional: Comunicación, comportamiento asertivo y gestión de emociones.
- Gestión de personas y motivación.
- Gestión del tiempo: herramientas prácticas.
- Pautas para la organización de reuniones eficaces.

### Duración:

16 h (prevista para la realización del programa formativo)

### Metodología:

- Participativa mediante actividades de grupo, individuales y plenaria.
- El aprendizaje mediante la experimentación facilita la reflexión, el análisis y la toma de conciencia. Favoreciendo la energía suficiente y la actitud positiva para afrontar y generar los cambios deseados.





## GESTIÓN DEL TIEMPO

### Objetivos:

- Ser consciente del valor de tiempo.
- Tener claros los obstáculos para saber tratarlos adecuadamente con las herramientas de gestión del tiempo.
- Saber controlar el rendimiento y los plazos.
- Conocer y saber aplicar la Delegación.
- Analizar y manejar la Agenda a nuestro favor .

### PROGRAMA

- Concepto y valor del tiempo.
- Los ladrones del tiempo.
- Planificar por escrito y controlar las prioridades: Herramientas y métodos.
- Analice su rendimiento y domine el tiempo de su día.
- Optimizar la agenda.
- Delegación eficaz.
- Autoanálisis y aplicación .

### Duración:

8 / 10 horas

### Metodología:

Participativa y analítica de la realidad vivencial del día a día. Ejercicios prácticos individuales y grupales. Método del caso.