



ACCIONES FORMATIVAS

Presentaciones para proyectos futuros 2013

En este nuevo enfatizamos la metodología on line por los magníficos resultados obtenidos en el 2011-2012, que hace de nuestro archipiélago una tierra sin fronteras marítima.



DOCENTE: LAURA VELASCO

PRESENTACIÓN

Estamos cerca del cliente

FORMATEATE.NET (antigua formación virtual Independiente) como plataforma de trabajo on line **no cuenta con** con delegaciones comerciales repartidas por todo el territorio nacional, ni con un extenso equipo de consultores, **a decir verdad somos formadores autónomos (liderados por Laura Velasco) que se dedican a la formación en exclusividad y por su cuenta, por lo que verdaderamente le ofertamos un auténtico trabajo personalizado y a medida de las necesidades de cada cliente.**



Nos ubicamos en Las Islas Canarias donde desarrollamos acciones formativas presenciales y en plataforma virtual.

Año tras año nos esforzamos para presentarle la oferta más innovadora y de mayor utilidad, con distintas modalidades de formación, de duración y con temáticas para cada área de su organización.

FVI cuenta con un **amplio catálogo de acciones formativas** en las principales áreas de actividad de la empresa, *principalmente en el área psicosocial* con una dilatada experiencia en formación personalizada para clientes con necesidades específicas, convirtiéndose hoy en día en un referente en la formación de las islas, gracias a la experiencia de haber formado con éxito a empresas y a profesionales desde hace 20 años.

Estamos en constante período de **adaptación** en función de las necesidades formativas del mercado y de los profesionales. Asesoramos a la empresa para garantizar su éxito diseñando el **plan de formación personalizado a través del feedback con el cliente** realizando un análisis exhaustivo conjunto de detección de necesidades formativas ofreciendo siempre la opción de convertirnos en ejecutores del plan formativo.

FVI cuenta con un equipo multidisciplinar de profesionales con dilatada experiencia en formación y puede ofrecer a nuestros clientes soluciones personalizadas y a medida de sus necesidades.

Unas veces el cliente necesita de una única metodología pero en ocasiones la combinación de varias de ellas dibuja la solución necesaria. Las **metodologías** son: **distancia, e-learning, presencial y mixta**. Además, podemos desarrollar otras técnicas que contribuyen a generar sinergias de grupo y reforzar conocimientos: dinámicas de grupo, roles plays, out-door, resolución de casos prácticos, video proyecciones, proyectos individuales y colectivos. FVI facilita al alumno una serie de recursos que refuerzan el proceso de formación y facilitan la finalización de la acción formativa: Aula virtual: visualización online del material del curso. lecturas recomendadas, realización de ejercicios, casos prácticos y controles con una tutoría personalizada. El alumno dispone de tutor personal, con el que podrá contactar a través del aula virtual, el teléfono o el mail. El tutor hace un seguimiento periódico de cada alumno, contacta con ellos para resolver dudas y mantener alto su nivel de motivación, por lo que la distancia es una oportunidad para tener mayor interacción entre ambos.

MODALIDADES METODOLÓGICAS:

**Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas" Madre Teresa..
... independiente del método presencial, on line o mixta.**

Nota: todos los programas pueden reestructurarse cambiando la metodología inicial.

Desarrollo Personal:

- ❖ La excelencia interpersonal
- ❖ Afirmarse en sus relaciones profesionales con asertividad
- ❖ Desarrollo personal
- ❖ Desarrollar su inteligencia emocional
- ❖ Gestionar emociones en situaciones de conflictos (Autocontrol)
- ❖ Gestionar el estrés de forma eficaz
- ❖ Autoestima: Origen de la eficacia personal
- ❖ Conflicto: negociación y mediación
- ❖ Gestión del conflicto diario (básico)

Desarrollo Profesional:

- ❖ Gestión del tiempo y reuniones
- ❖ Toma de decisiones y resolución de problemas
- ❖ Adaptarse a las nuevas tecnologías
- ❖ Reuniones eficaces
- ❖ Taller de negociación con herramienta DISC (presencial)
- ❖ Técnicas de Negociación
- ❖ Comunicar con facilidad en situaciones difíciles

Liderazgo y Management:

- ❖ Supervisión de equipos de trabajo
- ❖ Saber motivar y Aminorar, motivar y dirigir un equipo
- ❖ Técnicas de Motivación para el Trabajo en Equipo
- ❖ Saber Delegar
- ❖ Saber afirmarse y comunicar con asertividad
- ❖ Los siete hábitos de la gente altamente efectiva
- ❖ Liderar con inteligencia emocional
- ❖ Dirigir con Inteligencia Emocional
- ❖ Negociación con DISC
- ❖ Presentaciones en público

MODALIDADES METODOLÓGICAS:

Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas" Madre Teresa..

... independiente del método presencial, on line o mixta.

Nota: todos los programas pueden reestructurarse cambiando la metodología inicial.

Área administrativa y Secretariado

- ❖ Calidad de servicio en la atención al ciudadano
- ❖ La Atención integral al cliente/usuario mayor
- ❖ Atención eficaz telefónica
- ❖ Atención eficaz de quejas y reclamaciones
- ❖ Habilidades de Comunicación Telefónica
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ OPTIMISMO INTELIGENTE EN TIEMPOS DE CRISIS

Formación y Formadores:

- ❖ Formador de formadores on line
- ❖ Formación para formadores ocasionales o Cómo preparar sesión de formación sin ser formador profesional
- ❖ Moodle iniciación
- ❖ Moodle Avanzado: gestión y Admon.
- ❖ Herramientas de autor para moodle (Audacity, wink, eXe, jclíc etc.)
- ❖ Gestión y administración de curso en moodle

Prevención Riesgos laborales:

- ❖ Prevención de Riesgos psicosociales en el trabajo
- ❖ Estrés conocerlo y gestionarlo
- ❖ Conocimiento y manejo del Boreout

Seguridad y Emergencias:

- ❖ Resolución de conflictos: Prevención
- ❖ Resolución de conflictos : Intervención Supervisión de equipos
- ❖ Resolución de conflictos e intervención policial en situaciones de crisis
- ❖ Autocontrol emocional en situaciones de crisis
- ❖ Técnicas de autocontrol verbal
- ❖ Taller : Dar malas noticias
- ❖ Taller de iniciación a la detección de la mentira

Desarrollo Personal:

❖ La excelencia interpersonal (P/OL)

MODALIDAD : Presencial y on line

HORAS: Presencial:20

On line: 30

❖ OBJETIVOS

- Aprender a actuar de modo cooperativo y no en términos de adversarios.
- Poder formar una red de relaciones adecuada a sus objetivos profesionales.
- Desarrollar sus comportamientos asertivos y reducir sus comportamientos ineficaces.
- Poder influir eficazmente en su entorno profesional inmediato.
- Ganar en satisfacción personal gracias a relaciones profesionales más productivas.

❖ PROGRAMA

1. Descubrir los pilares de la excelencia interpersonal
 - Definir los pilares de la excelencia interpersonal.
 - Comprender la importancia de tener una estrategia
 - Descubrir el interés de utilizar todos sus recursos personales.
 - Utilizar herramientas para desarrollar relaciones eficaces.
2. Desarrollar una estrategia de comunicación interpersonal
 - Crear un mapa de su red de contactos clave.
 - Adaptar el nivel de influencia en función de las personas.
 - Definir objetivos precisos.
3. Conocerse a sí mismo para comunicarse mejor con los demás
 - Las actitudes principales de las

- relaciones interpersonales.
 - Limitar las acciones ineficaces.
 - Ser consciente del rol de los valores para comunicar eficazmente.
 - Aplicar las claves para generar confianza.
- 4.. Claves esenciales para comunicar bien
 - Afinar la comunicación no verbal.
 - Comunicarse abiertamente.
 - Los 5 niveles de escucha.
 5. Tácticas de una colaboración ganadora
 - Utilidad de adoptar una actitud colaborativa. Identificar el margen de cooperación con cada persona.
 - Superar los obstáculos principales a la cooperación.
 - Identificar el margen de cooperación con cada persona.
 - Superar los obstáculos principales a la cooperación.

Desarrollo Personal:

❖ **Afirmarse en sus relaciones profesionales con asertividad (P)**

MODALIDAD : Presencial

HORAS: Presencial:20

❖ **OBJETIVOS**

- Adecuar nuestro comportamiento al de los demás con una mayor seguridad.
- Formular peticiones de forma positiva.
- Hacer una crítica constructiva

❖ **PROGRAMA**

1. Identificar nuestro perfil asertivo en el contexto profesional
 - Comprender la forma en que nos comportamos.
 - Identificar los comportamientos ineficaces.
 - Desarrollar la afirmación de uno mismo: reafirmarnos.
2. Comportamientos que perturban: aprender a enfrentarlos
 - Desactivar la agresividad.
 - Actuar frente a la pasividad.
 - Evitar la manipulación.
3. Formular una crítica constructiva
 - Preparar la crítica.
 - Explicar siguiendo el método DESEO.
4. Saber decir no de forma asertiva
 - Decir no cuando es necesario.
 - La actitud correcta para decir no.
5. Plan personal de progreso
 - Diseño de un plan de acción personalizado para implementar las técnicas aprendidas en la formación.

Desarrollo Personal :

❖ Desarrollo Personal (P)

MODALIDAD : Presencial y on line

HORAS: Presencial:20/25

On line: 35

❖ OBJETIVOS

- Comunicarse mejor utilizando técnicas de sincronización.
- Comprender los fundamentos de la inteligencia emocional.
- Identificar cómo abordar el estrés y sus consecuencias en la organización del propio trabajo.
- Utilizar métodos eficaces para gestionar el estrés en el día a día.
- Descubrir y mejorar la propia asertividad.
- Utilizar herramientas de autoafirmación.

❖ PROGRAMA

1. Mejorar la comunicación adaptándose a los demás
 - Comprender los beneficios de estar compenetrado con los demás
 - Cómo sincronizarse para comunicarse más eficazmente
 - Desincronizarse para reorientar los intercambios de opiniones
2. Fundamentos de la inteligencia emocional
 - Definición de la inteligencia emocional
 - Comprender las emociones
 - Comprender la importancia de gestionar las emociones
 - Disfunciones emocionales
 - Desarrollar el conocimiento de las propias emociones
3. Comprender cómo abordar el estrés
 - Estrés positivo y negativo
 - Las consecuencias del estrés en la organización del propio trabajo
 - Utilizar estrategias para gestionar y controlar el estrés
4. Gestionar el estrés
 - Cómo reducir los efectos negativos del estrés
 - La relajación física
 - Los beneficios de la respiración
 - Utilizar un método personal "para combatir el estrés"
5. Asertividad: conocer el propio perfil
 - Características de:
 - la asertividad
 - la pasividad
 - la agresividad
 - la manipulación
 - Medios prácticos de reforzar la autoasertividad
6. Asertividad: Caja de herramientas
 - La asertividad: conceptos clave
 - Métodos para expresar una crítica constructiva
 - Formulación de preguntas Saber decir "no"

Desarrollo Personal :

❖ **Desarrollar su inteligencia emocional**

MODALIDAD : Presencial y on line

HORAS: Presencial:20

On line: 30

❖ **OBJETIVOS**

- Entender la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral
- Dar a conocer la importancia del desarrollo personal y su generalización en la empresa, así como trabajar y mejorar la actitud del participante.
- Formar y concienciar en el beneficio que aporta a la empresa el desarrollo de un individuo inteligente emocionalmente
- Trabajar conceptos como La autoestima, la autoconfianza para formar personas con mayor perseverancia, voluntad y auto control.
- Aprender a reconocer y regular mis emociones.
- Aprender a reconocer y regular las emociones de los demás.

❖ **PROGRAMA**

1. Introducción a la inteligencia emocional
 - Orígenes y antecedentes de la inteligencia Emocional.
 - El cociente de éxito.
 - La relación entre lo emocional y lo racional: pensamientos, emociones y conductas.
 - La "alfabetización" emocional.
 - Función de las emociones.
 - La tipología emocional.
 - Las bases neuropsicológicas de la inteligencia emocional.
 - Desarrollo de la inteligencia emocional a través del trabajo corporal.
2. Competencias intrapersonales
 - Autoconocimiento, percepción, evaluación y expresión de mis emociones.
 - Autorregulación.
 - La automotivación.
 - El proceso emocional básico.
3. Competencias interpersonales
 - La habilidad para reconocer y comprender las emociones de los demás, predecir su comportamiento y establecer relaciones satisfactorias.
 - Comprender las emociones de los demás y ayudarles a desarrollarse.
 - Habilidades sociales.

Desarrollo Personal :

❖ Gestionar emociones en situaciones de conflictos (Autocontrol) (P/OL)

MODALIDAD : Presencial y on line

HORAS: Presencial:20/25

On line:40

❖ OBJETIVOS

- Enriquecer sus relaciones por medio de emociones estimulantes o agradables.
- Afrontar las emociones desagradables o no deseadas, tanto las propias como las de terceros.
- Fortalecer su equilibrio emocional. Gestionar correctamente tensiones y conflictos en las relaciones.

❖ PROGRAMA

1. Una nueva aproximación a las emociones
 - Comprender la relación entre emociones, estrés, conflicto y confianza en uno mismo.
 - Descubrir el papel del cerebro.
 - identificar las emociones.
 - Reconocer el papel de las emociones.
 2. Desarrollar su equilibrio emocional
 - Desarrollar su conciencia emocional.
 - Vivir las emociones.
 - Gestionar las reacciones emocionales incoherentes.
 - Desarrollar la confianza en uno mismo.
 3. Emplear las emociones para construir la confianza
 - Comprender los beneficios de la
- MÓDULOS E-LEARNING: Sus 5 módulos e-learning:**
- El impacto de las emociones en el entorno profesional.
 - Desarrollar su conciencia emocional.
 - Comprender las disfunciones emocionales.
 - confianza.
 - Pensar en positivo.
 - Respetar al otro y sus emociones.
 - Expresar y compartir sus resentimientos emocionales.
4. Resolver las situaciones conflictivas
 - Adquirir una metodología de resolución de conflictos.
 - Saber afrontar los conflictos.
 - Poner en marcha comportamientos que prevengan el conflicto.
 5. Desarrollar sus habilidades de control
 - Aprender a controlarse.
 - Controlar su cólera.
 -
- Comprender su cólera y expresarla de modo positivo.
 - Dominar sus emociones.

Desarrollo Personal

❖ Gestionar el estrés de forma eficaz (P/OL)

MODALIDAD : Presencial y on line

HORAS: Presencial:20

On line: 30

❖ OBJETIVOS

- Gestionar con eficacia el estrés
- Comprender los mecanismos del estrés.
- Aplicar métodos o reflejos para afrontar las presiones profesionales.
- Desarrollar una estrategia propia de gestión del estrés.
- Mejorar el control de las emociones en las situaciones estresantes.
- Activar los recursos propios.
- Recuperarse con rapidez.

❖ PROGRAMA

1. Estrés: introducción y concepto
 - Respuesta del estrés: a nivel fisiológico, a nivel psicológico y a nivel de comportamiento
 - Psicobiología del estrés
 - Psicobiología del estrés
 - El estrés y la enfermedad
2. Estrés y trabajo
 - Causas del estrés laboral: sociales, laborales, ambientales, personales
 - Diferenciación con el estrés
 - Consecuencias del estrés laboral
3. Evaluar la forma personal de reaccionar ante el estrés
 - Conocer los elementos que le generan estrés y las señales de alerta.
 - Diagnosticar sus niveles de estrés.
 - Responder a sus necesidades para reducir el estrés.
 - Comprender sus reacciones en función de su personalidad.
4. Aprender a relajarse intelectual, física y emocionalmente
 - La "relajación" como forma de distensión.
 - El "dominio de las emociones".
 - Las etapas de "duelo" ante los cambios.
 - Las "señales de reconocimiento" para recomponerse.
5. Abandonar la pasividad y actuar de manera pro-activa
 - "Aprender a decir no" cuando sea necesario.
 - Las "posiciones de percepción" para tomar distancias.
 - Las "transacciones positivas" para evitar el conflicto.
6. Fortalecer la confianza en uno mismo
 - Las "licencias", para desarrollarse.
 - Recomponerse para fortalecer la imagen positiva de uno mismo.
 - Los "valores", para ser coherente.
7. Definir y poner en marcha una estrategia personal para tener éxito
 - Definir un plan de vida propio.
 - Afinar el método personal "anti-estrés".

Desarrollo Personal

❖ Autoestima: origen de eficacia personal y colectiva (P/OL)

MODALIDAD : Presencial

HORAS: Presencial:20

❖ OBJETIVOS

- Comprender y practicar los mecanismos de la estima de uno mismo.
- Aumentar la confianza en uno mismo.
- Reforzar nuestro potencial.
- Favorecer, como consecuencia, el desarrollo de la autoestima de terceros.

❖ PROGRAMA

1. Entender de los mecanismos de la autoestima

- Definir los conceptos: autoestima y confianza en uno mismo.
- Estudiar el estado en el que nos encontramos.
- Cultivar el proceso de crecimiento individual.

2. Reforzar los pilares de la autoestima

- Implicarse en la relación con uno mismo.
- Desarrollar una posición justa con relación a los demás.
- Fortalecer su sentimiento de seguridad.
- Aumentar su conciencia personal.
- Descubrir su identidad esencial.

3. Estimarse para desarrollarse y ganar confianza

- Reconocer su importancia y su unicidad.
- Vivir en armonía con sus motivaciones más profundas y sus valores.
- Actuar en función de sus objetivos y de su proyecto de vida.

4. Desarrollar la estima de uno mismo y la de los demás

- La de sus colaboradores/equipo o compañeros
- Crear un clima de confianza en las relaciones profesionales.

Desarrollo Personal

❖ Conflicto: Negociación y Mediación

MODALIDAD : On Line

HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Entender la importancia de la gestión del conflictos .
- Aprender a manejar e identificar los conflictos
- Responder a modelos preventivos e interventivos a la hora de gestionar un conflicto
- Identificar factores que promuevan la agresividad.
- Identificar los diferentes tipos de agresión y las señales que lo caracterizan.
- Dotar al participantes de conocimientos y herramientas necesarias para acometer acciones que impliquen una negociación y la mediación
- Conocer el acto integral de la negociación y la mediación
- Aprender a negociar y a mediar.....

❖ PROGRAMA

1. El conflicto

- 1.1 Dos grandes errores en su concepción
- 1.2 Acercamiento teórico a la definición de conflicto
- 1.3 El conflicto: hacia una definición
- 1.4 Aspectos positivos y negativos del conflicto
- 1.5 Aspectos contextuales del conflicto: la interdependencia, la tensión,,el tipo de conflicto
- 1.8 Estilos de afrontamiento del conflicto
- 1.9 Las conductas de dominación

2. Aspectos emocionales del conflicto

- 2.1 El valor de las emociones
- 2.2 La teoría de las emociones
- 2.3 El arco iris emocional
- 2.4 el trabajo con la emociones negativas
- 2.5 Pienso luego siento
- 2.6 Reestructuración cognitiva
- 2.7 De la prevención a la intervención

3. La agresividad

- 3.1 Explicaciones de la conducta agresiva
- 3.2 La agresividad como respuesta
- 3.3 Gravedad de la agresividad
- 3.4 Violencia : tipología
- 3.5 Agresividad: ¿normal o patológica?

4. Solución de Conflictos: Pautas

- 4.1 Proceso de solución de problemas
- 4.2 ¿que hacer y que no hacer frente a un conflicto?

5. Mecanismos de la solución de un conflicto: La Negociación

- 5.1. Hacia una definición
- 5.2 ¿Por que realmente negociamos?
- 5.3 Características de la negociación
- 5.4 Estrategia y táctica
- 5.5 Estrategias de Negociación
- 5.6 Tácticas distributivas
- 5.7 Tácticas integrativas
- 5.8 Características personales de los negociadores
- 5.9 Otras culturas: otras formas
- 5.10 El proceso negociador: sus etapas

6. El tercero en la disputa : mediación y arbitraje

6.1 La mediación

- 6.1.1. Razones de la existencia de la mediación
- 6.1.2. Principios
- 6.1.3. Ventajas de la Mediación
- 6.1.4. Materias en las que podemos o no podemos mediar
- 6.1.5 Circunstancias que favorecen la mediación
- 6.1.6 Funciones de la mediación
- 6.1.7 Etapas de la mediación
- 6.1.8 La figura del Mediador

6.2 El arbitraje

- 6.2.1 Sobre el arbitraje
- 6.2.2. Materia de arbitraje

Desarrollo Personal

❖ Gestión del conflicto diario (P)

MODALIDAD : Presencial

HORAS: Presencial:20

❖ OBJETIVOS

- Identificar los inicios de un conflicto.
- Diagnosticar y analizar los diferentes tipos y niveles de conflicto.
- Reconocer su campo de influencia para mediar en el conflicto.
- Utilizar sus recursos internos en situación de conflicto.
- Solventar y acabar con los conflictos.

❖ PROGRAMA

1. Saber diferenciar entre problema, tensión, crisis y conflicto

- ¿Qué es un conflicto?
- ¿Debemos evitar siempre los conflictos?
- ¿Cómo y por qué?
- Conocer las principales causas y los elementos que desencadenan el conflicto.
- Comprender la dinámica de los conflictos: De los problemas de percepción a la ruptura.

2. Adoptar comportamientos adecuados que nos permitan acabar con los conflictos

- Comprender las estrategias de los implicados, el concepto de limitación y de poder.
- Identificar y utilizar el margen de maniobra que se tiene.
- Comprender y utilizar el recurso del lenguaje para intervenir de forma eficaz.
- Abrirse para restablecer la confianza.
- Comprender los juegos psicológicos para evitarlos y no reproducirlos.

3. acabar con los conflictos mediante la reglamentación, la mediación o el arbitraje

- Aplicar un sistema de mediación: condiciones de éxito y protocolos.
- Regular y tratar las transgresiones.
- Utilizar el arbitraje en el momento correcto.
- Aplicar nuevas reglas de juego.
- Decidir en grupo sin generar conflictos.

Desarrollo Profesional:

❖ Gestión del tiempo y reuniones

MODALIDAD : On Line

HORAS: Presencial:35

❖ OBJETIVOS

- Conocer las claves de la eficaz gestión del tiempo
- Indagar en nuestra particular manera de gestionar el tiempo
- Saber gestionar eficazmente las reuniones

❖ PROGRAMA

1. La gestión del tiempo

- 1.1 La calidad de vida en el trabajo
- 1.2 ¿Qué es el tiempo?
- 1.3 Las características del tiempo
- 1.4 Leyes del tiempo

2. El tiempo como valor.

- 2.1 Raíces de la insuficiencia de tiempo
- 2.2 ¿Cómo organizarse en función del tiempo?
- 2.3. Planifique su tiempo
- 2.4. ¿Cuánto vale su tiempo?
- 2.5. Lo importante y lo urgente
- 2.6 Priorizar: tareas A, B, C.
 - 2.6.1 Esquema de priorización
 - 2.7. Analiza el uso del tiempo

3.El estilo personal en relación a la gestión del tiempo

- 3.1 Sobre el aprendizaje y el cambio en los adultos
- 3.2. Visión general de los 4 estilos de organización
- 3.3 El uso eficaz del tiempo en función de los estilos
- 3.4 Estrategias de adaptación de las técnicas a los estilos personales
- 3.5. Técnicas de apoyo para la administración eficaz del tiempo

4. Ladrones de tiempo: factores, trampas y pérdidas de tiempo.

4.2. Reuniones

- 4.3 Interrupciones telefónicas o por visitas
- 4.4 El lugar de trabajo desordenado
- 4.5 Delegación
- 4.6 Asumir demasiado
- 4.7 Incapacidad para decir no
- 4.8 Aplazamientos, retrasos y..
- 4.9 La importancia de las reuniones
- 4.6 Asumir demasiado
- 4.7 Incapacidad para decir no

5.Las reuniones

- 5.1 ¿Qué es una reunión?
- 5.2 Planteamientos previos a una reunión
- 5.3 Momentos en el desarrollo
 - 5.3.1. ANTES (Preparación)
 - 5.3.2. DURANTE (Desarrollo)
 - 5.3.3. EJes
- 5.4 Tipos de reuniones
 - 5.4.1 Reunión para informar
 - 5.4.2 Reunión para recoger información
 - 5.4.3 Reuniones para formar
 - 5.4.4 Reunión para intercambiar puntos de vista
 - 5.4.5 Reuniones para generar ideas
 - 5.4.6 Reunión para llegar a un acuerdo
 - 5.4.7 Reunión para tomar decisiones
- 5.5 EL DESPUES de la reunión

Desarrollo Profesional:

❖ Toma de decisiones y resolución de problemas

MODALIDAD : Presencial

HORAS: Presencial:20

❖ OBJETIVOS

- Descubrir la esencia de los mecanismos de toma de decisiones.
- Entender los distintos métodos posibles y su posición en el entorno profesional.
- Entrenarse en la puesta en práctica de esos métodos, constatando sus ventajas y sus inconvenientes.
- Establecer un plan personal de mejora.

❖ PROGRAMA

1. La toma de decisiones. aspectos generales

- El riesgo y la incertidumbre.
- La irreversibilidad.
- Las consecuencias.

2. La postura personal ante la toma de decisiones

- Valores individuales y valores de empresa.

3. ¿Sobre qué decidir? la naturaleza del problema

- La formulación del asunto.
- La matriz de pagos.

4. Introducción a la teoría de juegos

- ¿Racionalidad o intuición?
- ¿Los juegos de suma nula?
- ¿La solución estable?

5. El manejo de la información

- ¿Cuánta?
- ¿Cuál?
- ¿Procedente de dónde? ¿De quién?

- ¿El entorno de decisión?

7. La metodología de decisión

- ¿Solo o en grupo?
- ¿Los modos de decidir?
- ¿La decisión urgente?
- ¿Trucos para decidir solo?

8. La decisión en grupo

- Modos de decidir en grupo?
- Las actitudes que favorecen una toma de decisión en grupo.
- Las condiciones de eficacia de una decisión en grupo.

9. Los métodos de trabajo

- El principio de Pareto.
- La tormenta de ideas.
- "Ladrillo sobre ladrillo".

10. Gestionar la decisión

- El método de los 8 criterios.
- ¿La hoja de papel?

Desarrollo Profesional:

❖ Adaptarse a las nuevas tecnologías Web 2.0

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Conocer la evolución de la Web 2.0
- Reflexionar sobre las nuevas herramientas web 2.0 como nuevas posibilidades laborales.
- Identificar las herramientas web 2.0.
- Delimitar cada una de las herramientas como recurso personal.
- Desarrollar estrategias de carácter práctico para la implementación de actividades en el desarrollo de las competencias profesionales propias.

❖ PROGRAMA

1. Evolución de la Web 2.0

2. La Web 2.0:

- Conceptualización Básica.

3. Internet: la red de redes

- Origen y situación actual.
- Qué servicios ofrece.
- ¿Cómo encontrar lo que busco?
- Transferencia de grandes ficheros.

3. Aplicaciones Web 2.0:

- Blogs,
- Vídeos (YouTube),
- Presentaciones, Mmarcadores sociales
- Redes sociales (Facebook),
- Herramientas de Edición (Wikis),
- Proyectos OPEN SOURCE.

4. Redes Sociales y gestión del conocimiento.

Desarrollo Profesional:

❖ Reuniones eficaces

MODALIDAD : Presencial
HORAS: Presencial:20

❖ OBJETIVOS

- Conocer las claves de la eficaz gestión de las reuniones
- Indagar en nuestra particular manera de gestionar una reunión
- Saber gestionar eficazmente las reuniones

❖ PROGRAMA

1. Diagnosticar su forma de llevar una reunión

- Definir el marco de la delegación.
- Conocer los diferentes objetivos de la delegación.
- Conocer los retos y las reglas de la delegación.
- Tener claro el enfoque personal que damos a la hora de delegar.

2. Preparar las reuniones: elementos clave del éxito

- Definir con precisión el objetivo que se espera alcanzar al final de la reunión.
- Lista de convocados.
- Orden del día y duración de cada punto.
- Preparar los contenidos.
- Crear las condiciones para el éxito:
 - Invitar con antelación a los participantes.
 - Organizar la logística apropiada.

3. Dirigir la reunión en cada etapa: garantía de credibilidad

- Cuidar la introducción: Recordar los

que se llegue a conclusiones intermedias.

- Hacer el resumen y cerrar la reunión.

4. Dirigir la reunión reafirmando el liderazgo

- Desarrollar las capacidades de escucha.
- Asegurar la implicación de los participantes.
- Facilitar el intercambio y la generación de ideas.
- Apoyarse en la dinámica de grupo para avanzar hacia el objetivo.
- Tratar con tacto las objeciones y los recelos de los participantes.
- Ganar en soltura para hacer frente a "participantes difíciles".

5. Hacer el seguimiento "post reunión", para validar resultados

- Precisar cuáles fueron los puntos clave de la reunión y los compromisos de cada participante.
- Procurar que se difundan rápidamente las decisiones que se han tomado.

Desarrollo Profesional:

❖ Taller de negociación con herramienta DISC (presencial)

MODALIDAD : Presencial

HORAS: Presencial:20

❖ OBJETIVOS

- Conocer sus puntos fuertes y débiles de cada estilo DISC.
- Conocer cómo preparar, conducir y cerrar una negociación.
- Identificar estrategias, tácticas y técnicas de negociación.
- Promover estrategias positivas para solucionar posibles conflictos

❖ PROGRAMA

1. El universo de la negociación

- ¿Por que realmente negociamos?
- Características de la negociación
- Estrategia y táctica
- Estrategias de Negociación
 - El dilema del negociador
 - La estrategia distributiva,
 - La Estrategia Integrativa
 - Tácticas distributivas
 - Tácticas distributivas: estructura
 - Tácticas distributivas: personas
 - Tácticas distributivas : entorno
 - Tácticas distributivas: el tiempo
 - Tácticas integrativas
- Características personales de los negociadores
- Otras culturas: otras formas
- El proceso negociador: sus etapas
 - Etapas: Previa
 - Conceptos claves: El pastel fijo
 - Conceptos claves: Crear valor
 - Técnicas de preparación ,

- Etapa: el desarrollo
- Etapa: el cierre

2. Los estilos D.I.S.C

- Conocer el estilo : identifique sus puntos fuertes y débiles.
- Identificar el estilo disc de la otra parte.
- Saber conducirse y adaptar su estilo a los distintos momentos de la negociación.
- Conocer a sí mismo como negociador: identifique sus puntos fuertes y débiles.
- Identificar el estilo de negociación de la otra parte.
- Saber conducirse y adaptar su estilo a los distintos momentos de la negociación

Desarrollo Profesional:

❖ Técnicas de Negociación

MODALIDAD : On line

HORAS: Presencial:30

❖ OBJETIVOS

- Conocer sus puntos fuertes y débiles como negociador.
- Conocer cómo preparar, conducir y cerrar una negociación.
- Identificar estrategias, tácticas y técnicas de negociación.
- Promover estrategias positivas para solucionar posibles conflictos

❖ PROGRAMA

1

. El universo de la negociación

- ¿Por que realmente negociamos?
- Características de la negociación
- Estrategia y táctica
- Estrategias de Negociación
 - El dilema del negociador ,La estrategia distributiva,
 - La Estrategia Integrativa
- Tácticas distributivas
 - Tácticas distributivas: estructura
 - Tácticas distributivas: personas
 - Tácticas distributivas : entorno
 - Tácticas distributivas: el tiempo
 - Tácticas integrativas
- Características personales de los negociadores
- Otras culturas: otras formas
- El proceso negociador: sus etapas
 - Etapas: Previa
 - Conceptos claves: El pastel fijo
- Conceptos claves: Crear valor
- Técnicas de preparación ,Técnicas preparación: BATNA
- Técnicas de preparación :la zona de negociación. El lugar de la negociación
 - Etapa: el desarrollo
 - Etapa: el cierre

Desarrollo Profesional:

❖ Comunicar con facilidad en situaciones difíciles

MODALIDAD : Presencial

HORAS: Presencial:20

❖ OBJETIVOS

- Aprender a utilizar un lenguaje positivo.
- Reforzar la escucha activa.
- Mejorar su relación con las personas de su equipo.
- Formular una petición de forma eficaz.
- Afirmarse sin agresividad.

❖ PROGRAMA

1. Tratar situaciones en las que resulta difícil comunicarse

- Identificar y analizar las situaciones difíciles.
- Visualizar y ampliar su margen de maniobra.

2. El poder del lenguaje, el lenguaje del poder

- Comprender lo que dicen y no dicen las palabras.
- Evaluar el peso y el significado oculto de las palabras.
- Entrenarse en el lenguaje proactivo.

3. Ser capaz de comprender lo que me dicen

- Adoptar la actitud de escucha adecuada.
- Elegir la técnica correcta de reformulación.
- Saber responder a las preguntas.

4. Adoptar comportamientos eficaces

- Identificar el significado de los mensajes no verbales.
- Identificar sus estilos de comunicación. Controlar sus emociones, ganar confianza y serenidad.
- Asertividad: afirmarse sin agresividad.

5. Precisión de las palabras y actitud adecuada

- Dar una orden y formular una petición.
- Saber decir no.
- Hacer una crítica, expresar una queja.
- Mantener la tranquilidad frente a las objeciones.
- Hablar y mantener el interés.

6. Apaciguar y gestionar una situación difícil

- Evitar los rodeos y los eufemismos que encubren la realidad.

Liderazgo y Management:

❖ Supervisión de equipos de alto rendimiento

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Dotar al participantes de conocimientos y herramientas necesarias para acometer acciones conjuntas
- Formar e incrementar la motivación grupal
- Modificar comportamientos inadecuados para mejorar las herramientas de gestión de equipos
- Aplicar un liderazgo adecuado a cada equipo
- Obtener máxima satisfacción con equipos

❖ PROGRAMA

1. La dirección de personas
 - 1.1. La función de dirigir
 - 1.2. El perfil de un gestor de colaboradores
 - 1.3. Errores habituales y básicos en la dirección
 - 1.4. Estilos de dirección
2. **La supervisión y el control**
 - 2.1. ¿Qué entendemos por control?
 - 2.2. Tipos de controles
 - 2.3. ¿Para que y qué hay que controlar?
 - 2.4. Principios y e proceso de control
 - 2.5. La resistencia al control
3. **La delegación**
 - 3.1. ¿Qué entendemos por delegar?
 - 3.2. Causas del fracaso
 - 3.3. Ventajas de la delegación
 - 3.4. Qué hay y que no hay que delegar
4. **Liderazgo**
 - 4.1. Mandar y/o liderar
 - 4.2. ¿Qué entendemos por liderazgo?
 - 4.3. Líderes: nacen o se hacen?
 - 4.4. Rasgos del liderazgo
 - 4.5. Funciones de un líder
 - 4.6. El liderazgo situacional
 - 4.7. El nivel de independencia de los integrantes del equipo
5. **la motivación e implicación de personas**
 - 5.1. Importancia de la motivación
 - 5.2. Teorías sobre la motivación
 - 5.3. Teorías sobre la motivación
 - 5.4. El proceso motivacional
 - 5.5. Tipos de motivación
 - 5.6. Técnicas de motivación
 - 5.7. Decálogo del desmotivador
 - 5.8. Decálogo del motivador
6. **TRABAJO EN EQUIPO**
 - 6.1. La importancia del trabajo en equipo
 - 6.2. ¿Qué es el trabajo en equipo?
 - 6.3. Grupo versus Equipo
 - 6.4. Diferencias entre equipo de trabajo y grupo de trabajo
 - 6.5. ¿Por qué trabajar en Equipo?
 - 6.6. Criterio de clasificación de los Equipos
 - 6.7. Etapas evolutivas de los Equipos
 - 6.8. Variables a tener en cuenta en la evolución de los equipos
 - 6.9. Los pilares básicos del trabajo en equipo o las seis "Cs"
 - 6.10. Roles de los integrantes del equipo
 - 6.11. Condiciones que deben reunir los miembros del equipo
 - 6.12. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo
 - 6.13. Estrategias que fomentan el trabajo en equipo
 - 6.14. Tácticas para trabajar en equipo
 - 6.15. Requisitos para el trabajo en equipo
 - 6.16. ¿Por qué fallan los equipos?
 - 6.17. Cómo prevenir los problemas en el equipo

Liderazgo y Management:

❖ **Saber motivar y desarrollar a un equipo (Preferente presencial)**

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ **OBJETIVOS**

- Adquirir herramientas y métodos para animar y motivar al equipo en el día a día.
- Enseñar a motivar a los miembros de un equipo desde es conocimiento de sus colaboradores

❖ **PROGRAMA**

1. Saber motivar Punto de partida para motivar:

- ¿A quién quiero motivar? (Conocer a las personas con las que tratamos)
- Responsabilidad e implicación.
- Participación y conocimiento de la empresa y sus objetivos. ¿Cómo atacar la desmotivación?
- Factores desmotivantes.
- Barreras, falta de comunicación, mal manejo del estrés...
- Replantear objetivos personales y del empleado en la empresa. Delegar para motivar.
- ¿Cómo vencer el miedo a soltar las riendas?
- ¿Por qué delegar?
- Estrategias de una delegación eficaz.

2. Conocer a nuestros colaboradores

- Diferencias, estilos y características de los individuos
- ¿Como motivar a los diferentes miembros del equipo?

3. Desarrollo de personas

- ¿Qué es el empowerment?
- ¿Qué aporta el empowerment a nuestro equipo?
- Barreras del empowerment.
- Cómo implantar el empowerment
- Hacia una empresa con empowerment.
- ¿Cómo lograr el cambio?
- Supuestos básicos del empowerment
- Efecto del empowerment en los empleados.
- Herramientas del empowerment.

Liderazgo y Management:

❖ Técnicas de Motivación para el Trabajo en Equipo

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Proporcionar los conocimientos y las herramientas más adecuadas para mejorar la efectividad de un equipo de trabajo
- Diseñar, organizar y formar equipos a través del conocimiento en la aplicación de técnicas de motivación y trabajo.

❖ PROGRAMA

1. La empresa y la motivación

- Introducción a la motivación
- Aspectos básicos de la motivación
- Teorías de la motivación en el comportamiento humano
- Desarrollo de la motivación

2. Variables que influyen en el rendimiento de un equipo de trabajo

- Introducción al equipo como unidad de trabajo
- Principios básicos del equipo como unidad de trabajo
- Obstáculos al equipo
- Beneficios del trabajo en equipo

3. Formar equipos de trabajo con personas motivadas

- Fases en el desarrollo de equipos
- Diseño de un equipo
- Requisitos para diseñar un equipo

4. Objetivos adecuados para el equipo

- Clases y modelos de equipo de trabajo
- Estilos de los componentes de un equipo
- Roles de los componentes de un equipo
- Objetivos del equipo
- Ejercicio sobre tipos de equipo

5. Técnicas de trabajo en equipo

- Características del equipo eficaz
- Características del equipo ineficaz
- Evaluación del equipo
- Selección de los miembros del equipo
- Ejercicio sobre eficacia y selección de equipos

6. El estilo de liderazgo eficaz

- Claves para poder realizar eficazmente la gestión de proyectos en equipo
- Principios básicos del liderazgo
- Gestión y dirección de los equipos de trabajo
- Origen de la autoridad del líder

Liderazgo y Management:

❖ Saber Delegar

MODALIDAD : Presencial
HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Emplear técnicas de delegación de alta efectividad.
- Crear las condiciones favorables para responsabilizar a los colaboradores.
- Desarrollar las competencias de los colaboradores.
- Permitir un nivel de seguimiento adaptado a cada colaborador.

❖ PROGRAMA

1. Lograr que la delegación otorgue responsabilidad

- Definir el marco de la delegación.
- Conocer los diferentes objetivos de la delegación.
- Conocer los retos y las reglas de la delegación.
- Tener claro el enfoque personal que damos a la hora de delegar.

2. Claves a dominar para delegar con éxito

- Adquirir un método.
- Hacer las preguntas adecuadas.
- Definir qué delegar.
- Establecer los hitos para un seguimiento eficaz.

3. Diagnosticar su estilo de delegar y acompañar a los colaboradores

- Características de una delegación que motive.
- Definir en quién se delega.
- Desarrollar la autonomía y la competencia.

4. Lograr con éxito las entrevistas de delegación

- Traducir la misión en objetivos.
- Reunir las condiciones para tener éxito en una entrevista.
- Presentar y explicar en el momento de delegar.
- Determinar el comportamiento de una delegación.
- Valorar a sus colaboradores.
- Evaluar el éxito de la delegación.

Liderazgo y Management:

❖ Saber afirmarse y comunicarse con asertividad

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Aplicar el autocontrol y la regulación de las emociones.
- Reducir las reacciones emocionales ineficaces dentro de una relación.
- Hacer frente a los comportamientos negativos del otro.
- Desarrollar la confianza en uno mismo.
- Tratar los desacuerdos con éxito y conseguir adhesión a los acuerdos

❖ PROGRAMA

1. La asertividad y sus derechos

- Conocer los derechos posibles y realistas de cada uno.
- El triple sistema de respuesta: fisiológico, conductual y cognitivo.
- Diferencias entre personas hábiles y no hábiles.

2. Saber comunicarse con los colaboradores

- Elementos del proceso de comunicación. Principales interferencias.
- Habilidades conversacionales y comunicación no verbal y paraverbal.

3. Saber diagnosticar las situaciones difíciles

- Las causas de desacuerdos, críticas y conflictos con los colaboradores.
- El juego de las emociones y sentimientos de las partes implicadas.

4. Estilos comunicativos ineficaces

- La agresividad: conducta verbal y no verbal.
- La pasividad: evitar tratar los conflictos.
- La manipulación.
- Consecuencias de utilizar estilos ineficaces en el equipo.
- Identificación de conductas en mandos y colaboradores.

5. Practicar la afirmación evitando estilos ineficaces

- Evaluación de la asertividad, uso de autorregistros y autoobservación.
- Obstáculos para actuar asertivamente.
- Llegar a una solución viable y realista: respuesta asertiva elemental.
- Tipos de respuesta asertiva frente a un colaborador.
- Técnicas asertivas para discusiones con un colaborador.
- Favorecer la crítica constructiva: comunicar las percepciones y sentimientos, y abrirse a

Liderazgo y Management:

❖ Los siete hábitos de la gente altamente efectiva

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 50

❖ OBJETIVOS

- Entender la importancia de generar hábitos que nos ayuden en nuestro éxito laboral y personal
- Formar y concienciar en el beneficio que aporta la efectividad personal a la empresa el desarrollo de un individuo inteligente emocionalmente
- Dar a conocer la importancia del desarrollo personal y su generalización en la empresa, así como trabajar y mejorar la actitud del participante.
- Trabajar conceptos como proactividad, mejorar continua, actitud , la autoconfianza para formar personas con mayor perseverancia, voluntad y auto control.

❖ PROGRAMA

1. HÁBITO 1: Ser proactivo. utilice todos sus recursos

- Céntrese en los momentos de que dispone.
- Asuma sus decisiones diariamente.
- Tome iniciativas.
- Transforme los problemas en oportunidades.

2. HÁBITO 2: Comenzar con un fin en mente. tenga claro cuál es su misión y sus objetivos prioritarios.

- Tenga clara su contribución específica como persona.
- Evalúe sus resultados.
- Céntrese en su valor añadido como directivo.

3. HÁBITO 3: Poner primero lo primero. aumentar la productividad de su trabajo

- Aprender a no trabajar en estado de ansiedad.

el seno de su equipo.

- Llegue a acuerdos de mutuo beneficio (ganar - ganar) con sus colaboradores.

5. HÁBITO 5: Buscar primero entender y luego ser entendido. cree un ambiente de confianza en el seno de su equipo.

- Aprender a escuchar a sus colaboradores para que se sientan comprometidos.
- Tómese su tiempo para escuchar y comprender los problemas.
- Responda con alternativas constructivas a sus colaboradores.

6. HÁBITO 6: Sinergizar. encuentre soluciones innovadoras en equipo

- Coseche los frutos de un verdadero trabajo en equipo gracias al respeto mutuo y teniendo en cuenta las distintas opiniones de los demás y valorando las diferencias.
- Resuelva los conflictos procurando nuevas

Liderazgo y Management:

❖ Liderar con inteligencia emocional

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Saber cómo aplicar la inteligencia emocional en la dirección de equipos
- Comprender el funcionamiento de la I.E.
- Conocerse e identificar las emociones y los sentimientos.
- Trabajar el autocontrol de sus impulsos.
- Desarrollar la automotivación.
- Mejorar competencias sociales y desarrollar de la seguridad en sí mismo.

❖ PROGRAMA

1. La inteligencia emocional: una forma de interactuar

- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Relación entre razón y emoción.
- El marco de la competencia emocional.
- La inteligencia emocional y sus aportaciones.

2. Entender y transformar nuestra estructura emocional: las competencias personales

- Emociones y la verdad interior: sensorial, racional e intuitiva.
- La energía emocional su canalización y dominio: reconocer y saber manejar las propias emociones.
- El feed-back emocional y la administración de los impulsos: Los recursos y las técnicas.
- La intuición como fuente del conocimiento personal: Estrategias para fomentar la intuición.
- El impulso que nos lleva a mejorar: automotivación.

3. Dirigir con inteligencia emocional. anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás: las competencias sociales

- Asumir responsabilidad: conexiones emocionales con los demás.
- Gestionar las expresiones emocionales en la relación interpersonal. Las expresiones emocionales. La higiene emocional.
- La eficacia comunicativa con inteligencia emocional: optimizar resultados y fomentar la adhesión a los acuerdos.
- Manejo del "descontento constructivo" y ampliación del radio de confianza: estrategias para si desarrollo.
- Situarse en el punto de vista del otro: la empatía.
- Desarrollar las capacidades de comunicación y persuasión para la resolución de conflictos.
-

❖ Dirigir con Inteligencia Emocional

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 40/50

❖ OBJETIVOS

- Promocionar la inteligencia emocional del participante

❖ PROGRAMA

MOD 1:COMPETENCIAS INTRAPERSONALES

1. Introducción a la Inteligencia emocional: “Leer el Interior”

- Orígenes y antecedentes de la Inteligencia Emocional. El cociente de éxito.
- La relación entre lo emocional y lo racional: pensamientos, emociones y conductas.
- La “alfabetización” emocional.
- Función de las emociones. La tipología emocional.

2. Autoconocimiento, Percepción, evaluación y expresión de mis emociones

- Tomar conciencia de quién soy, como siento y como expreso mis emociones.
- Reconocer mis propias fortalezas y debilidades, así como los efectos que estos tienen en los demás sin perder mi autoestima.
- Confianza en uno mismo, honestidad e integridad.

3. Autorregulación

- Mecanismos aprendidos de regulación poco saludables: la represión, la explosión emocional (...).
- Aprender a manejar mis emociones de forma saludable: la higiene emocional.
- Aprender a afrontar los cambios y adaptarme.
- La importancia de generar emociones saludables.

4. La automotivación

- ¿Quién tiene la varita mágica?

- Compromiso conmigo mismo.
- Saber buscar y persistir en la consecución de mis objetivos y deseos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones: iniciativa y motivación de logro.
- Saber vivir con ilusión y optimismo justificado.
- Herramientas para la motivación: la visualización.
- Elaboración del Plan de acción en base a: Los autorregistros. y El diario Emocional.

MÓD 2:COMPETENCIAS INTERPERSONALES

5. Comprender las emociones de los demás y ayudarles a desarrollarse

- Simpatía, Antipatía, Empatía.
- La habilidad para reconocer y comprender las emociones de los demás, predecir su comportamiento y establecer relaciones satisfactorias
- Interferencias en las relaciones sociales.

6. Habilidades Sociales

- Las causas de desacuerdos, críticas y conflictos.
- Habilidades Conversacionales: la comunicación verbal, no verbal y paraverbal.
- Estilos Comunicativos eficaces e ineficaces.
- La agresividad: qué pienso, qué siento y qué hago.
- Evitar tratar los conflictos: la pasividad: qué pienso, qué siento y qué hago.
- La manipulación. La asertividad. Los derechos asertivos. Técnica DESEO.
- Técnicas Asertivas para hacer y recibir una crítica.

Liderazgo y Management:

❖ Negociación con DISC Presencial

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Analizar sus puntos fuertes y débiles en negociación.
- Conocer cómo preparar, conducir y cerrar una negociación.
- Identificar las nuevas técnicas y tácticas de negociación.
- Promover estrategias positiva

❖ PROGRAMA

1. Concepto y principios de la negociación 3. Estructura de la negociación

- ¿Qué es y para qué se negocia?
- ¿Cuándo negociar?
- Objetivos de la negociación
- Situaciones y conceptos relevantes en negociación
- Planificación estratégica
- Las necesidades, el poder, las alternativas
- Plan de concesiones
- Plan de acción
- El proceso negociador
- Posicionamiento

2. Los negociadores. Perfil ideal.

- Diagnóstico del adversario. Perfiles DISC en la negociación
- Autoconocerse: competencias emocionales
- Proceso interactivo: los estilos de negociación
- Tácticas y técnicas en negociación
- Afrontar y superar los bloqueos
- Manejar las concesiones
- Cierre y seguimiento

Liderazgo y Management:

❖ Presentaciones eficaces

❖ MODALIDAD : Presencial

❖ HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Conocerlos diferentes tipos de presentaciones y las etapas por las que pasan.
- Saber elaborar y construir los contenidos de una presentación así como la distribución de la presentación.
- Aplicar herramientas de comunicación para que el mensaje provoque sensaciones positivas en la audiencia o interlocutor.
-

❖ PROGRAMA

1. Presentaciones

- Clases De Presentaciones.
- Etapas En La Presentación.
- Organización Mental.

2. Uso De Mensajes

- La Construcción Del Mensaje.
- Estructura De La Presentación.
- Objetivos Y Planificación.

3. Habilidades De Comunicación

- Comunicación Verbal.
- Comunicación No Verbal: El Lenguaje De Los Gestos.

4. Audiencia

- Cómo Interactuar Con La Audiencia.
- Técnicas Para Fomentar La Participación Del Auditorio.
- Comportamiento Asertivo.

5. Uso De Herramientas

- Ayudas Visuales.
- Material Impreso.

6. Control Del Miedo Escénico

- La Espiral De Miedo.
- Técnicas De Relajación.
- Ensayos.

7. Estructuración De Las Sesiones

Área administrativa y Secretariado:

❖ Calidad de servicio en la atención al ciudadano

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 30

❖ OBJETIVOS

- Aprender y/o mejorar las actitudes adecuadas para el desarrollo de un servicio en el que lleve implícito la atención al cliente, así como reforzar conductas de buena educación: saludar, no interrumpir, preguntar, y buscar soluciones para enfrentarse a sencillas dificultades en la interacción social
- Formar e incrementar habilidades interpersonales necesarias para la interacción con el cliente
- Afrontamiento de quejas y reclamaciones

❖ PROGRAMA

1. Principios básicos de la atención al cliente

- El concepto , características,
- Objetivo: satisfacción del cliente
- Calidad y atención al cliente

2. La Relación con el cliente

- El proceso de interacción social
- La contribución de la imagen a la calidad
- Los aspectos externos de la calidad

3. La comunicación en la prestación de servicios

- Introducción al proceso
- Comunicación no verbal
- Comunicación verbal
- Desarrollo de HH.SS. de comunicación
- Apuntes sobre atención telefónica

4. El cliente

- Psicología del cliente
- Perfil del cliente contemporáneo
- Tipología del cliente

5. La gestión de quejas y reclamaciones

- Introducción, diferencias e importancia

Área administrativa y Secretariado:

❖ La Atención integral al cliente/usuario mayor

MODALIDAD : ON LINE
HORAS: 30

❖ OBJETIVOS

- Aprender y/o mejorar las actitudes adecuadas para el desarrollo de un servicio en el que lleve implícito la atención al ciudadano mayor, así como reforzar conductas de buena educación: saludar, no interrumpir, preguntar, y buscar soluciones para enfrentarse a sencillas dificultades en la interacción social
- Fomentar Empatía con el mayor

❖ PROGRAMA

1. Características de las personas mayores.

- Trabajando estereotipos
- Personas mayores con incapacidad.

2. Atención personal a clientes /usuarios de 65 años.

- La recepción de visitas.
- El trato personal.
- Escuchar y conversar. “Efectividad en los diálogos”.
- La comunicación no verbal.

3. La importancia de la acogida telefónica al clientes mayores.

- Tomar la iniciativa, ser proactivo y ayudar a que se expliquen.
- Fomentar el diálogo como clave de la confianza y respeto.
- Saber escuchar – Saber dialogar – Saber preguntar.
- Cómo descubrir las necesidades.
- El deseo de ayudar y mostrar la

- Saber comunicarse con las personas mayores.
- Protocolo telefónico de la recepción: la correcta acogida.
- El filtrado de llamadas.
- Agilizar la transferencia de llamadas.
- Retomar las llamadas después de los tiempos de espera.
- Mensajes pregrabados.
- Dar información.
- Habilidades y actitudes que deben emplearse en la atención telefónica.

4. Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes mayores de 65 años.

- Escucha activa.
- En qué momento tomar la palabra.
- Saber hacer preguntas concretas.
- Verificar causas y responsabilidades.
- Ofrecer soluciones a todos los casos.
- Protección de datos.

Área administrativa y Secretariado:

❖ Calidad de servicio en la atención al ciudadano

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Aprender las claves de la atención telefónica en España y resolver eficazmente las quejas y reclamaciones para incrementar la satisfacción de los clientes y mejorar la imagen de la empresa.
- Identificar las necesidades del cliente en España y ofrecerle soluciones satisfactorias.
- Identificar los errores más comunes a la hora de atender clientes telefónicamente y cómo evitarlos fácilmente.

❖ PROGRAMA

1. Las especificidades de la comunicación telefónica

- Ventajas e inconvenientes del teléfono.
- Consecuencias en términos de comunicación.
- Calidades primordiales de una llamada.
- Las especificidades vinculadas a las distintas situaciones: emisión,
- recepción de llamada, toma de pedido, cita, información, reclamación, etc.
- Impacto de las comunicaciones en términos de coste (móviles, duración de la comunicación, etc.)..

2. Transmitir una imagen positiva de sí mismo y de la empresa

- Saber empezar una entrevista:
- La primera impresión.
- La presentación y la identificación del interlocutor.
- Utilización de las técnicas de recepción: espera, transferencia, contestador...
- Conocer y utilizar bien su voz.

3. Optimizar sus conversaciones utilizando las técnicas de comunicación y el lenguaje adecuados.

- La escucha analítica y la escucha activa.
- La reformulación.
- Las estrategias de cuestionamiento.
- La personalización.
- Los falsos amigos, las palabras que deben evitarse.

4. Adaptar su comportamiento a las distintas situaciones.

- La consideración de los interlocutores difíciles: charlatán, agresivo, altivo, etc.
- Gestionar una mala noticia.
- Hacer repetir palabras difíciles.
- Desactivar la agresividad.
- Pasar las barreras.
- Despedirse y seguir la llamada.

Área administrativa y Secretariado:

❖ Calidad de servicio en la atención al ciudadano

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Adquirir las habilidades y técnicas de escucha activa para una comunicación eficaz.
- Mejorar la escucha en situaciones profesionales para optimizar las relaciones diarias.
- Presentar técnicas de control emocional.
- Llevar a cabo una entrevista frente a frente.

❖ PROGRAMA

1. La importancia de una escucha

- ¿Qué es escuchar?
- ¿Cómo escuchar?
- Las distintas calidades de escucha.
- Buenas y malas prácticas de escucha.

2. Las claves del diálogo.

- El frente a frente: normas básicas.
- Existir ocupando su lugar.
- Dejar existir practicando la escucha activa.

3. El contexto de la relación de escucha.

- Las necesidades fundamentales del ser humano.
- Los valores y su jerarquización.
- Las dificultades de la escucha:
- Filtros sensoriales y representación.
- Criterios de selección de la información y punto ciego.

4. Las técnicas de la escucha activa.

- Los distintos tipos de cuestiones.
- Los distintos tipos de reformulaciones.
- La influencia de la actitud en la escucha.
- Crear un clima de confianza.
- ¿Cómo suspender su juicio y medir sus reacciones?
- El peligro de las falsas interpretaciones.

5. La escucha no verbal y la sincronización.

- La escucha no verbal.
- La sincronización.
- La escucha en la dinámica de la comunicación.

Área administrativa y Secretariado:

❖ Atención eficaz de quejas y reclamaciones

MODALIDAD : Presencial/ON LINE

HORAS: 20/40

❖ OBJETIVOS

- Gestionar eficazmente las reclamaciones por teléfono y resolver problemas específicos por escrito y por e-mail.
- Potenciar la imagen de su empresa y fidelizar a sus clientes aumentando su confianza.
- Identificar los estilos de comportamiento de los clientes y qué estilo de comunicación emplear en cada caso.
- Utilizar las técnicas de argumentación y negociación que funcionan ante clientes insatisfechos.
- Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas, aplicando técnicas de autocontrol y gestión emocional.

❖ PROGRAMA

1. Auditoría de atención y servicio al cliente: una clave para fidelizar.

- Niveles de exigencia actuales y chequeo de salud empresarial.
- ¿Por qué se pierden clientes?: promesas incumplidas, plazos de entrega, falta de información, errores, burocracia, siniestros.
- Calidad de servicio. Tú eliges: ¿Atención reactiva o atención proactiva?
- Calidad de servicio: Calidad esperada y calidad percibida.
- ¿Qué quieren nuestros clientes? Los 10 criterios de calidad.
- Los niveles de servicio: ¿bien diseñado? ¿bien realizado?
- Marketing Relacional y Marketing Interno: reforzando el vínculo con nuestros clientes externos e internos.

2. Uso eficiente de la comunicación para la gestión de las reclamaciones.

- Elementos esenciales del proceso de comunicación con el cliente.
- QUÉ decimos y CÓMO lo decimos. ¿Escuchamos activamente?.
- Diálogo positivo con el cliente. La importancia del lenguaje B.A.P. (Breve, Activo y Positivo).

❖ **Atención eficaz de quejas y reclamaciones**

MODALIDAD : Presencial/ON LINE

HORAS: 20/40

- Tratamiento de las reclamaciones, telefónica, presencial y por escrito. Modelos de respuestas breves, asertivas eficaces.
- Reglas de platino para gestionar la “voz” del cliente. ¿Cuál es nuestra actitud ante las quejas?
- Utilizar la fórmula:Queja=Regalo.

3. Soluciones inteligentes para actuar en momentos de crisis o ante los clientes difíciles – gestión emocional de las quejas y reclamaciones.

- ¿Cuál es mi estilo: asertivo-sumiso-agresivo?
- Herramientas asertivas. Empatía. Autocontrol.
- Comprender al cliente para que él nos comprenda: Frustración y expectativas.
- Nuestra actitud ante el conflicto. ¿Una oportunidad o una amenaza?
- Aprender a decir “NO” a un cliente y redirigir la conversación para alcanzar soluciones. ¿Cómo lograr el “SÍ”?
- Estilos del comportamiento del cliente: pasivos, voceadores, irritados y activistas.

4. El arte de negociar.

- ¿Qué es negociar? Tipos de negociador: blando, duro y asertivo.
- La Negociación por Principios. Los 4 factores: Personas-Opciones-Intereses-Criterios.

5. Procedimiento estándar para gestionar las quejas y reclamaciones. gestión operativa de quejas y reclamaciones.

- Establecimiento de una estrategia corporativa para el tratamiento de las quejas.
- Pasos para gestionar las quejas y reclamaciones. Esquema general.
- El proceso de resolución de quejas en el marco de la Gestión de la Calidad Total. Mecanismo de retroalimentación como estrategia competitiva y diferenciadora.
- Norma de calidad UNE 10002: Gestión de la Calidad.
- Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- Fidelización del cliente: Cliente ganado versus cliente perdido.

Área administrativa y Secretariado:

❖ Habilidades de Comunicación Telefónica

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Aprender las claves de la atención telefónica en España y resolver eficazmente las quejas y reclamaciones para incrementar la satisfacción de los clientes y mejorar la imagen de la empresa.
- Identificar las necesidades del cliente en España y ofrecerle soluciones satisfactorias.
- Identificar los errores más comunes a la hora de atender clientes telefónicamente y cómo evitarlos fácilmente.

❖ PROGRAMA

1. Las especificidades de la comunicación telefónica

- Ventajas e inconvenientes del teléfono.
- Consecuencias en términos de comunicación.
- Calidades primordiales de una llamada.
- Las especificidades vinculadas a las distintas situaciones: emisión, recepción de llamada, toma de pedido, cita, información, reclamación, etc.
- Impacto de las comunicaciones en términos de coste (móviles, duración de la comunicación, etc.)..

2. Transmitir una imagen positiva de sí mismo y de la empresa

- Saber empezar una entrevista:
- La primera impresión.
- La presentación y la identificación del interlocutor.
- Utilización de las técnicas de

transferencia, contestador...

- Conocer y utilizar bien su voz.

3. Optimizar sus conversaciones utilizando las técnicas de comunicación y el lenguaje adecuados.

- La escucha analítica y la escucha activa.
- La reformulación.
- Las estrategias de cuestionamiento.
- La personalización.
- Los falsos amigos, las palabras que deben evitarse.

4. Adaptar su comportamiento a las distintas situaciones.

- La consideración de los interlocutores difíciles: charlatán, agresivo, altivo, etc.
- Gestionar una mala noticia.
- Hacer repetir palabras difíciles.
- Desactivar la agresividad.
- Pasar las barreras.

❖ Trabajo en Equipo

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 20

❖ **OBJETIVOS**

- Dotar al participantes de conocimientos y herramientas necesarias para acometer acciones conjuntas
- Formar e incrementar la escucha activa
- Modificar comportamientos inadecuados
- Obtener máxima satisfacción con clientes internos

❖ **PROGRAMA**

1. TRABAJO EN EQUIPO

- La importancia del trabajo en equipo
- La formación de los equipos
- Diferencias entre equipo de trabajo y grupo de trabajo.
- Grupos versus equipo
- ¿Qué es trabajo en equipo?
- ¿Por qué trabajar en equipo?
- Los roles en los grupos
- Roles de tarea:
- Roles de Mantenimiento
- Criterio de clasificación de los equipos
- Variables a tener en cuenta en la evolución de los equipos
- LAS CINCO “C” DEL TRABAJO EN EQUIPO
- Pautas para trabajar en equipo
- Reflexión sobre el tiempo y las tareas del equipo
- Condiciones que deben reunir los miembros del equipo:
- Las ventajas del trabajo en equipo
- Estrategias que fomentan el trabajo en equipo
- Requisitos para el trabajo en equipo
- ¿Por qué fallan los equipos?
- ¿Cómo prevenir los problemas en el equipo?

2. LA COMUNICACIÓN EN EQUIPOS

- Barreras de la comunicación.
- Reglas básicas para una comunicación efectiva.
- La comunicación verbal.
- Lenguaje
- La voz
- Actitud de escucha
- Reglas de oro para saber escuchar
- la comunicación asertiva

3. EL CONOCIMIENTO DEL OTRO

- Saber quién es quién y como se comporta en el equipo
- Diferenciación comportamental

Formación y Formadores:

- ❖ **Formador de formadores para formación on line**
- ❖ **MODALIDAD & HORAS:**
- ❖ **On line: 60 sin tutorización de curso. 100 con tutorización.**
- ❖ **Puede haber sesiones presenciales**

❖ OBJETIVOS:

- Conocer las características del e-learning , usos y recursos principales de la plataforma Moodle.
- Conocer las especificidades del e-learning dentro de las alternativas de los diferentes sistemas de formación, especialmente de la formación a distancia
- Conocer los diferentes recursos que ofrece el e-learning en la actualidad
- Conocer las principales características de la plataforma Moodle
- Conocer y saber utilizar los recursos específicos de Moodle desde los perfiles de profesor@ desarrollador@
- Desarrollar un ejercicio práctico de diseño y puesta en marcha de un curso e-learning con Moodle

❖ PROGRAMA:

Módulo I . Introducción a la formación on line: Este módulo introduce al alumn@ en la formación on line:

- Perspectiva histórica: de la enseñanza por correspondencia al e-learning. Conceptos básicos. Potencialidades y barreras. El e-learning como sistema. El proceso de enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales.
- El alumno en e-learning: características, el aprendizaje autodirigido, estilos y estrategias de aprendizaje. El diseño instruccional y su importancia en el e-learning. Los contenidos para e-learning: selección, secuenciación, estructuración y formatos. características, usos, plataformas.

Módulo II . la acción tutorial en e-learning. Este módulo explica puntos importantes que se debe tomar en cuenta antes que el docente empiece a subir su material de avance para un curso.

- Modelos tutoriales y estilos de tutorización. ¿Qué espera la institución del tutor? ¿Cómo es nuestro estilo tutorial?
- El rol del tutor. Funciones académicas y organizativas. Competencias. Habilidades. Otros roles: autor-experto, diseñador instruccional, técnico pedagógico, etc. Fases y tareas del proceso de tutorización. Principales tipos de mensajes y ejemplos.

Formación y Formadores:

❖ **Formador de formadores para formación on line**

❖ **MODALIDAD & HORAS:**

❖ **On line: 60 sin tutorización de curso. 100 con tutorización.**

❖ **Puede haber sesiones presenciales**

Módulo III . Preparándose para Crear un Curso en MOODLE : Este módulo introduce en todo moodle : características de esta plataforma, Diferentes bloque, recursos, actividades...

- Significado iconos en moodle, Novedades y edición de un curso
- Configuración de un curso,Presentación y estructura de un curso.

Módulo IV. Recursos para utilizar en un curso MOODLE: Este módulo explica como configurar los distintos recursos que pueden encontrarse en un curso de MOODLE.

- Recurso: Referencia archivo,Recurso: Referencia pagina web
- Recurso: Referencia archivo Texto plano ,Recurso: Referencia wiki
- Recurso: Referencia Texto HTML,Recurso en MOODLE Foro

Módulo V. Actividades para hacer en un Curso en MOODLE: Este módulo se concentra en las distintas actividades que un docente podría usar como apoyo en un curso MOODLE

- La Tarea,El Diario , La consulta, El foro, El chat,Las encuestas, El cuestionario

Módulo VI. Administración de un curso virtual:Este módulo explica como asignar docentes y estudiantes a un curso, revisar calificaciones y participación de alumnos, sacar copias de seguridad de un curso, en fin todo lo necesario para una buena administración del curso.

- ¿ Como inscribir curso, editarlo? Cómo asignar roles un curso ?
- ¿ Como inscribir estudiantes a un curso ?
- ¿ Como revisar calificaciones ?
- ¿cómo ver la participación de los alumnos en el curso?

Módulo VII La evaluación: Este módulo nos acerca a la evaluación del curso.

- La evaluación del aprendizaje. Fases: Preparación, recogida de información, formulación de juicios de valor y tomade decisiones.
- Seguimiento y calificaciones del aprendizaje: feedbacks, modelos de evaluación, modelos de comunicación

Módulo VI. Proyecto docente :de la teoría a la práctica:Este módulo pone en práctica todo el curso a través de un proyecto para su posible tutorización y diseño de su curso.

- El desarrollo del curso del alumno@ se hará dentro donde el alumno desee, bien en la plataforma de la tutora como en otra externa.

Formación y Formadores:

❖ **Formación para formadores ocasionales o Cómo preparar sesión de formación sin ser formador profesional**

❖ **MODALIDAD : Presencial**

❖ **HORAS: 20**

❖ OBJETIVOS

- Cómo preparar la acción de formación.
- Escoger la metodología de impartición más adaptada a los objetivos que se pretenden.
- Organizar el desarrollo de la sesión de formación (timing).
- Iniciarse en el manejo de algunas herramientas de animación de la participación del grupo.

❖ PROGRAMA

1. **Cómo clarificar una demanda de formación**
 - Identificar los destinatarios, sus preocupaciones, sus carencias.
 - Situar la formación en el momento que están viviendo en el/las área/s o departamento/s afectado/s en el contexto concreto de su empresa.
 - Delimitar los contenidos a transmitir.
 - Precisar los resultados a alcanzar.
 - Cómo diseñar y estructurar una sesión de formación
2. **Comprender el funcionamiento de un adulto en una situación de aprendizaje.**
 - Razonar en términos de objetivos pedagógicos.
 - Diferenciar objetivos pedagógicos de contenido de medios pedagógicos.
 - Definir un dispositivo de formación.
 - Identificar los principales métodos pedagógicos y sus ventajas e inconvenientes.
 - Utilizar los métodos en función de los objetivos y de los destinatarios.
 - Identificar, para cada uno de los métodos, las técnicas de animación más adecuadas.
 - Concebir los soportes de animación: transparencias, ejercicios, juegos pedagógicos.
 - Saber utilizar adecuadamente las diferentes ayudas audiovisuales: transparencias, pizarra, block-mural, vídeo, etc.
 - Establecer el itinerario pedagógico de la acción formativa.
3. **Cómo llevarla a la práctica con éxito**
 - Saber comunicarse ante un grupo (expresión oral y lenguaje corporal).
 - Cómo superar la tensión de hablar en público. Cómo hacer frente a las situaciones difíciles interpersonales (el “sabelo-todo”, el “charlatán”, etc.) o

Formación y Formadores:

❖ Moodle: iniciación

❖ MODALIDAD & HORAS:

❖ On line: 60 (sin tutorización de curso.)

❖ Obligación de desarrollo de curso sobre todo si es formador interno de la empresas.

❖ Se negociará la tutorización del nuevo curso.

❖ Puede y conviene haber sesiones presencial

❖ OBJETIVOS

- Aprender y manejar moodle

❖ PROGRAMA

1. ¿QUÉ ES MOODLE?, ¿PARA QUÉ?

- 1.1. ¿Qué es Moodle?
- 1.2. Moodle, ¿para qué?
- 1.3. Acerca de una propuesta metodológica

2. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DEL CURSO

2.1. Acceso a la plataforma Moodle

- 2.1.1. Acceso para usuarios registrados

a) Acceso general

- b) Pérdida/olvido de la contraseña/nombre de usuario

- 2.1.2. Añadir usuarios a la plataforma

- 2.1.3. Importar datos de usuario

- 2.1.4. Auto-matricula

- 2.1.5. Acceso de invitados

- 2.1.6. Reconocimiento del nivel de acceso de cada curso 46

2.2. Interfaz de un curso

- 2.2.1. Cabecera

- 2.2.2. Columnas laterales

- 2.2.3. Columna central

- 2.2.4. Pie de página

2.3. El modo edición

- 2.3.1. Activación del modo edición

- 2.3.2. Modificar los paneles laterales

- 2.3.3. Editar los contenidos didácticos

- 2.3.4. Reorganizar los bloques de contenidos

- 2.3.5. Edición de elementos individuales 7

2.4. Bloques

- 2.4.1. Personas

- 2.4.2. Administración

- 2.4.3. Usuarios en línea

- 2.4.4. Actividades

- 2.4.5. Buscar en los foros 6

- 2.4.6. Cursos

- 2.4.7. Novedades

- 2.4.8. Calendario

- 2.4.9. Eventos próximos

- 2.4.10. Actividad reciente

- 2.4.11. Descripción del Curso/Sitio

- 2.4.12. Enlaces de Sección

- 2.4.13. HTML

- 2.4.14. Mensajes

- 2.4.15. Entrada aleatoria del glosario

- 2.4.16. Mentees

- 2.4.17. Canales RSS remotos 6

- 2.4.18. Resultados del cuestionario

2.5. ¿Cómo configurar un curso?

- 2.5.1. ¿Quién y cómo se crea un curso?

- 2.5.2. Formulario de creación de cursos

3. MÓDULOS DE COMUNICACIÓN

3.1. Foros

3.2. Mensajería

3.3. Consultas

3.4. Chat

4. CONTENIDOS, RECURSOS Y MÓDULOS TRANSMISIVOS

4.1. Etiquetas

4.2. Páginas de texto

4.3. Página web (html)

4.4. Enlazar un archivo o una web 36

4.5. Mostrar un directorio

4.6. Desplegar un Paquete de contenidos IMS

5. CONTENIDOS, ACTIVIDADES INTERACTIVAS Y COLABORATIVAS

5.1. Base de datos

5.2. Glosarios

5.3. Hot Potatoes

5.4. JClíc

5.5. Lección

5.6. El Paquete SCORM

5.7. Wiki

6. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

6.1. Tareas

6.2. Cuestionarios

6.3. Encuestas

6.4. Questionnaire

6.5. Talleres

6.6. Calificaciones

Formación y Formadores:

❖ **Moodle Avanzado: gestión y Admon.**

❖ **MODALIDAD & HORAS:**

❖ **On line: 40 sin tutorización de curso.**

❖ **Obligación de desarrollo de curso sobre todo si es formador interno de la empresas.**

❖ **Se negociará la tutorización del nuevo curso.**

❖ **Puede y conviene haber sesiones presencial**

❖ OBJETIVOS

- Aprender a administrar cursos en plataforma moodle 1.9
- Gestionar cursos
- Trabajar el rol de administrador..

❖ PROGRAMA

7. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UN CURSO

7.1. Panel de Administración de un curso

7.1.2. Principales funcionalidades

7.2. Roles

7.2.1. Algunas definiciones para empezar

7.2.2. Gestionar roles

a) Roles predefinidos

b) Permisos

7.2.3. Permitir asignar roles

7.2.4. Permitir anular roles

7.2.5. Riesgos

7.2.6. Asignar roles globales

7.2.7. Añadir un nuevo rol

7.3. Gestión de usuarios

7.3.1. Altas y bajas de estudiantes

7.3.2. Altas y bajas de profesorado

7.4. Grupos y agrupamientos

7.4.1. Grupos

a) Características

b) Creación de grupos

c) Gestión de grupos

d) Modos de funcionamiento

e) Modos de grupo

7.4.2. Agrupamientos

a) Crear agrupamientos

b) Agregar grupos

d) Ejemplos de uso de agrupamientos

7.4.3. Descripción de grupos y agrupamientos

7.5. Administración de archivos

7.5.1. Características

7.5.2. El gestor de archivos

7.5.3. Acciones con los archivos

7.6. Copias de seguridad

7.6.1. Características y ventajas

7.6.2. Cómo hacer una copia de seguridad

7.6.3. Restaurar una copia de seguridad

7.7. Importación de contenidos/actividades de un curso

7.7.1. Funcionalidad

7.7.2. Cómo importar los datos de un curso

7.8. Reiniciar un curso

7.8.1. Caracteres

7.8.2. Proceso para el reinicio del curso

Formación y Formadores:

❖ Herramienta de autor para Moodle

MODALIDAD: ON LINE

HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Conocer las herramientas de autor aplicadas a moodle
- Aprender su manejo y aplicaciones
- Aplicar herramienta de software libre o de código abierto

❖ PROGRAMA

1. Herramientas de autor

- Introducción
- El Paquete SCORM
 - ¿Qué es un paquete SCORM?
 - ¿Cómo crear una actividad SCORM en Moodle?
 - Gestión del Paquete SCORM

2. Herramientas de contenidos y de actividades colaborativas

- eXe-learning
- Cuadernia
- Edilim
- Jclit
- Hotpotatoes
- Cmaps

3. Herramienta visuales

- Wink

4. Herramientas auditivas

5. Audacity

Prevención Riesgos laborales:

❖ Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Conocer y prevenir los factores de riesgo psicosocial laborales

❖ PROGRAMA

1 Introducción

- 1.1 Concepto de factores de riesgo psicosocial en el trabajo
- 1.2 Consecuencias de los riesgos psicosociales

2 Estrés laboral

- 2.1 Respuesta del estrés
- 2.2 Psicobiología del estrés
- 2.3 Tipología y características individuales
- 2.4 Consecuencias del estrés laboral
- 2.5 Prevención e intervención
- 2.6 Evaluación del estrés laboral

3 El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo

- 2.7 Introducción y concepto
- 2.8 Etapas y evolución del síndrome de burnout
- 2.9 Tipología y sus consecuencias

4 Acoso laboral o mobbing

- 2.10 Introducción y concepto
- 2.11 Tipología
- 2.12 Características
- 2.13 Fases del mobbing
- 2.14 Consecuencias del acoso laboral

5 Otros riesgos psicosociales en el trabajo

- 2.15 Adicción al trabajo
- 2.16 Acoso sexual en el trabajo
- 2.17 Violencia en el trabajo
- 2.18 Drogodependencia en el trabajo
- 2.19 **El Boreout , el nuevo síndrome**

Prevención Riesgos laborales:

❖ Estrés conocerlo y gestionarlo

MODALIDAD : Presencial/on line

HORAS: 20/35

❖ OBJETIVOS

- Conocer las claves de nuestras reacciones físicas, emocionales y mentales ante situaciones límite.
- Facilitar la reflexión sobre el estrés y las consecuencias que genera en la vida diaria.
- Desarrollar conductas eficaces para el manejo del estrés, trabajando el nivel preventivo y el interventivo.
- Entrenar en Técnicas de reducción de estrés.
Aprender a gestionar el tiempo adecuadamente

❖ PROGRAMA

- **Estrés: introducción y concepto**
 - Respuesta del estrés
 - Psicobiología del estrés
 - El estrés y la enfermedad
- **Estrés y trabajo**
 - Causas del estrés laboral
 - Causas sociales
 - Causas laborales,
 - Causas ambientales,
 - Causas personales
 - Consecuencias del estrés laboral
- **Intervención para la prevención**
 - Recomendaciones generales
 - Condiciones previas a la intervención
 - Programas para la intervención de estrés
- **Técnicas para la prevención de estrés**
 - Gestión del tiempo Introducción al concepto
 - Elementos claves de la gestión del tiempo
 - **Recomendaciones generales**

Prevención Riesgos laborales:

❖ El boreout: ¿qué es y como manejarlo?

MODALIDAD : Presencial/on line

HORAS: 20/35

❖ OBJETIVOS

- Conocer el boreout
- Facilitar la reflexión sobre el el boreout y las consecuencias que genera en la vida diaria.
- Desarrollar conductas eficaces para el manejo del síndrome, trabajando el nivel preventivo y el interventivo.
- Entender e intervenir en la motivación propia
- Analizar las técnicas que permiten generar un alto nivel de automotivación
- Aprender a gestionar nuestra emociones

❖ PROGRAMA

- **El Boreout: introducción y concepto**
 - El nuevo síndrome psicosocial
- **El boreout y su implicaciones**
 - Influencia en la organización
 - Influencia en la persona
 - Causas
 - Consecuencias del boreout
- **Intervención para la prevención**
 - El optimismo y el pesimismo
 - El pensamiento como aliado de mis objetivos

Manejar las emociones

- Influencia de las emociones negativas
- Técnicas de control emocional

Técnicas de automotivación

- La visualización Autoinstrucciones

Analizar nuestro comportamiento

- Mi proyecto personal/profesional
- Dirigir mi comportamiento a las metas Recomendaciones generales

Seguridad y Emergencias:

❖ Resolución de conflictos: Prevención

MODALIDAD : ON LINE

HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Entender la importancia de la gestión del conflictos .
- Aprender a manejar e identificar los conflictos
- Responder a modelos preventivos e interventivos a la hora de gestionar un conflicto
- Identificar factores que promuevan la agresividad.
- Identificar los diferentes tipos de agresión y las señales que lo caracterizan.
- Dotar al participantes de conocimientos y herramientas necesarias para acometer acciones que impliquen una negociación y la mediación

❖ PROGRAMA

1. EL CONFLICTO

2. Aspectos emocionales del conflicto

2.1 El valor de las emociones

2.2 La teoría de las emociones

2.3 El arco iris emocional

2.4 el trabajo con la emociones negativas

2.4.1 Consejos para reducir la ira

2.5 Pienso luego siento

2.6 Reestructuración cognitiva

2.7 De la prevención a la intervención

3. La agresividad

3.1 Explicaciones de la conducta agresiva

3.2 La agresividad como respuesta

Factores asociados a la conducta agresiva

La curva de hostilidad : génesis de la agresividad

3.5 Gravedad de la agresividad

3.6 Violencia : tipología

3.7 Agresividad: ¿normal o patológica?

4. Solución de Conflictos: Pautas

4.1 Proceso de solución de problemas

4.2 ¿que hacer y que no hacer frente a un conflicto?

5. Mecanismos de la solución de un conflicto: La Negociación

5.1. Hacia una definición

5.2 ¿Por que realmente negociamos?

5.3 Características de la negociación

5.4 Estrategia y táctica

5.4.1 Estrategias de Negociación

El dilema del negociador ,La estrategia

5.4.2 Tácticas distributivas

Tácticas distributivas: estructura

Tácticas distributivas: personas , entono y tiempo

Tácticas integrativas

5.5 Características personales de los negociadores

5.6 Otras culturas: otras formas

5.7 El proceso negociador: sus etapas

5.7.1 Etapas: Previa

Conceptos claves: El pastel fijo

Conceptos claves: Crear valor

Técnicas de preparación ,Técnicas preparación: BATNA

Técnicas de preparación :la zona de negociación.

El lugar de la negociación

5.7.2 Etapa: el desarrollo

5.7.3 Etapa: el cierre

6. El tercero en la disputa : Mediación y arbitraje

6.1 LA MEDIACIÓN

6.1.1. Razones de la existencia de la mediación

6.1.2. Principios

6.1.3. Ventajas de la Mediación

6.1.4. Materias en las que podemos o no podemos mediar

6.1.5 Circunstancias que favorecen la mediación

6.1.6 Funciones de la mediación

6.1.7 Etapas de la mediación

6.1.8 La figura del Mediador

6.2 EL ARBITRAJE

6.2.1 Sobre el arbitraje

Seguridad y Emergencias:

❖ Resolución de conflictos : Intervención Policial en situaciones de crisis

MODALIDAD : ON LINE
HORAS: 40

❖ OBJETIVOS

- Conocer el boreout
- Facilitar la reflexión sobre el el boreout y las consecuencias que genera en la vida diaria.
- Desarrollar conductas eficaces para el manejo del síndrome, trabajando el nivel preventivo y el interventivo.
- Entender e intervenir en la motivación propia
- Analizar las técnicas que permiten generar un alto nivel de automotivación
- Aprender a gestionar nuestra emociones

❖ PROGRAMA

- **El conflicto**
 - introducción
 - sobre el conflicto
 - una realidad intrínseca a la vida
 - dos grandes errores
 - definiendo el conflicto
 - elementos que configuran el conflictos
 - áreas problemáticas de un conflicto
 - tipos de conflicto
 - conflicto por consecuencias
 - conflicto por los actores o personas implicadas
 - conflicto por causas o fuentes principales
 - estilo de afrontamiento y manejo del conflicto
- **La comunicación: lo analógico y lo digital**
 - la comunicación interactiva
 - fiabilidad del mensaje
 - principios y funciones de la comunicación
 - clases de comunicación
 - *postura corporal*
 - los gestos
 - la expresión facial
 - la mirada
 - la sonrisa
 - la paralingüística
 - proxémica
 - errores en al comunicación
 - habilidades : la práctica de la escucha activa
 - habilidades : la práctica de la empatia
- **Introducción a la asertividad**
 - ¿que es la asertividad?
 - la filosofía de la autoridad asertiva
 - los diferentes estilos
 - un caso de sumisión
 - un caso de agresión
 - un caso de asertividad
 - principios básicos de la asertividad
 - ventajas y desventajas de las distintos estilos
 - tipos de problemas de aserción

Seguridad y Emergencias:

❖ Autocontrol emocional

MODALIDAD : Preencial/On line

HORAS: 20/35

❖ OBJETIVOS

- Entender la importancia del dominio emocional
- Dotar al participantes de conocimiento y herramientas para ejercer el autocontrol
- Modificar comportamientos inadecuados

❖ PROGRAMA

1. La arquitectura emocional

- a. El dominio de lo irracional
- b. Crisis emocional colectiva
- c. Razón versus emoción
- d. El cerebro emocional

2. La emociones, emociones y emociones

- a. Emociones para vivir
- a. Emociones positivas
 - i. Alegría, buen humor, felicidad.
- a. Emociones negativas
 - i. La cólera
 - i. El miedo
 - i. La tristeza
 - i. La vergüenza
 - i. Los celos
 - i. La envidia

3. Estrategias de afrontamiento

- a. Autocontrol
- b. Estrategias cognitivas
- c. Estrategias de actividad

Seguridad y Emergencias:

❖ Taller Saber dar malas noticias

MODALIDAD : Presencial

HORAS: 16

❖ OBJETIVOS

- Dotar al participantes de conocimientos y herramientas necesarias para saber dar una mala noticia.
- Adquirir conocimientos, estrategias y habilidades para aportar apoyo psicológico inmediato cuando se imparte una mala noticia

❖ PROGRAMA

1. Los principios básicos de comunicación
2. Como afrontar los sentimientos
3. Niveles de la comunicación
4. Protocolos de Intervención en malas noticias
5. Roles playing

Seguridad y Emergencias:

❖ Taller de iniciación a la detección de la mentira

❖ MODALIDAD : Presencial

❖ HORAS: 20

❖ OBJETIVOS

- Dotar al participantes de conocimientos y herramientas necesarias para saber detectar la mentira.
- Adquirir conocimientos, estrategias y habilidades para detectar la mentira

❖ PROGRAMA

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| 1. Introducción a la mentira | 1. Palabras |
| 2. La importancia de la mentira | 2. La voz |
| 3. Formas básicas de mentira | 3. el cuerpo |
| 4. Clase de indicios de engaño | 4. Indicios faciales |
| 5. ¿Por que fallan las mentiras? | 7. Verificando la mentira |
| 6. Detección del engaño: | |

OBJETIVOS

- Comprender el concepto de clima laboral y los factores que influyen en el mismo.
- Establecer cómo se generan las actitudes y cómo influyen en el propio comportamiento y en el de otros.
- Aplicar los ajustes de actitud que provoquen mayor compromiso en el trabajo.

PROGRAMA:

Destinado a:

Personal relacionado con la Mancomunidad del Norte que deseen conocer, saber e incrementar su optimismo para aplicarlo en el entorno laboral así como en el personal.

Modalidad : On line
Horas: 40

1. EL OPTIMISMO Y SU IMPLICACIÓN EN CLIMA LABORAL

- 1.1. Conceptos relacionados con clima laboral.
 - 1.1.1. Los cimientos de un buen clima laboral
 - 1.1.2. Factores a tener en cuenta favorecer un buen clima laboral
 - 1.1.3. La Responsabilidad y Compromiso.
 - 1.1.4. Aprendiendo a entender la vida
 - 1.1.5. Sobre mecanismos paralizantes y estimuladores de la impotencia
 - 1.1.6. Guía para pasar el optimismo al pesimismo
 - 1.1.7. Aprender optimismo
- 1.2. Optimismo Versus Pesimismo

2. LA ACTITUD Y LAS ATRIBUCIONES

- 2.1. La actitud y sus componentes
 - 2.1.1. Cambio de actitudes, Esquemas mentales
 - 2.1.2. La importancia del pensamiento
 - 2.1.3. Transformar el pensamiento y sus errores
- 2.2. La atribuciones y su importancia con los otros
 - 2.2.1. Pensamientos automáticos y las distorsiones cognitivas
 - 2.2.2. Características de los pensamientos automáticos
 - 2.2.3. Formas erróneas de interpretar la realidad
 - 2.2.4. Reestructuración cognitiva

3. LA MOTIVACIÓN Y LA AUTOMOTIVACIÓN

- 3.1. La motivación: concepto, importancia
 - 3.1.1. Tipos de motivación

4. TALLER DE TRABAJO

- 4.1. Trabajo grupal aplicando conocimiento aprendido en el curso.
 - 4.1.1. El papel de motivación en el ser humano
- 4.2. La Automatotivación

Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas"

Madre Teresa..

... independiente del método presencial, on line o mixto..

Laura Velasco

TEL. 639123308

formateate.net
GRACIAS POR SU ATENCIÓN