

## COMUNICACIÓN

### Objetivos:

- Identificar la comunicación como función básica y concienciar de la importancia de su correcta utilización, adaptada a la situación, al interlocutor y a uno mismo.
- Conocer mejor los canales de comunicación a nuestro alcance y su óptima utilización, sabiendo sacarles el máximo partido a través de técnicas sencillas y aplicadas.
- Proporcionar herramientas que permitan una comunicación más fluida y efectiva para el cumplimiento de los objetivos marcados.
- Desarrollar la confianza en uno mismo y la capacidad de comunicación para influir positivamente en los demás.

### Contenidos:

- El proceso de comunicación
- Arco de distorsión de la comunicación
- Comunicación verbal y no verbal
- Habilidades de emisión:
  - Retroalimentación
  - Asertividad
- Habilidades de recepción:
  - Escucha activa
  - Empatía

## TRABAJO EN EQUIPO

### Objetivos:

- Desarrollar el concepto de trabajo en equipo definiendo sus posibilidades.
- Crear una cultura de confianza y compromiso.
- Revisar las propias habilidades para el trabajo en equipo
- Potenciar la actitud de cooperación.

### Contenidos:

- La importancia del trabajo en equipo
- Etapas del trabajo en equipo
- Identificación de objetivos
- Roles y normas
- Qué necesitamos
- Las 5 "c's" del trabajo en equipo
- Construcción de la confianza
- Construcción del compromiso

## GESTIÓN DE CONFLICTOS

### Objetivos:

- Reducir los efectos nocivos de los conflictos en el entorno profesional.
- Distinguir fuentes y causas de desacuerdos para adecuar las acciones a emprender.
- Conocer las técnicas de afrontamiento y gestión de conflictos.
- Gestionar correctamente tensiones y conflictos en las relaciones laborales.
- Proporcionar herramientas que permitan una actitud preventiva ante los potenciales conflictos.

Contenidos:

- Qué es un conflicto
- Elementos del conflicto
- Causas del conflicto
- Proceso del conflicto
- Estilos de gestión del conflicto
- La respuesta asertiva en la gestión de conflictos

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivos:

- Desarrollar la competencia emocional para la gestión de situaciones difíciles en el ámbito laboral.
- Comprender cómo se regulan las emociones para fortalecer el equilibrio emocional.
- Afrontar las emociones desagradables o no deseadas tanto las propias como las de terceros.
- Enriquecer las relaciones profesionales.

Contenidos:

- Dimensiones de la inteligencia emocional
- Implicación de la competencia emocional en el día a día profesional
- Autoconocimiento
- Estrategias de regulación y gestión emocional en el trabajo
  - \* Distorsiones cognitivas
  - \* Pensamiento productivo
  - \* Creencias limitantes y potenciadoras
- Empowerment:
  - \* Autoconfianza
  - \* Automotivación

## PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL ESTRÉS

Objetivos:

- Tomar conciencia de la responsabilidad frente a la situación que genera estrés y cómo afrontarla.
- Conocer la relación que existe entre nuestros estados emocionales y nuestra capacidad para el aprendizaje.
- Contribuir al crecimiento personal y modificación de actitudes.
- Utilizar las técnicas de dominio comportamental para solucionar situaciones laborales conflictivas.
- Dotar a los participantes de habilidades y herramientas para dominar situaciones complicadas en el entorno laboral, potenciales generadoras de ansiedad.

Contenidos:

- ¿Qué es para mí el estrés, qué me lo produce? Identificación de estresores
  - Respuesta emocional
  - Respuesta cognitiva
  - Respuesta fisiológica
- Cómo afronto mi estrés y las situaciones de conflicto
  - Diagnóstico de mi nivel de estrés
  - Responder a mis necesidades para reducir el estrés

- Comprender mis reacciones
- ¿Qué está en mi mano y qué no?
  - Responsable vs víctima
  - Guía interior frente a crítico interior
- Gestión emocional: Cómo puedo mejorar mi situación actual ¿Qué más puedo hacer?
  - Autogestión y técnicas de afrontamiento

## **GESTIÓN DEL CAMBIO**

### Objetivos:

- Aprender a afrontar la resistencia que los cambios pueden suscitar.
- Descubrir los retos de iniciación y sostenimiento en proyectos o iniciativas de cambio.
- Ser consciente de los valores, propósitos y estrategias para enfrentar los procesos de cambio.
- Desarrollar habilidades para la resiliencia.

### Contenidos:

- Conceptos básicos sobre la gestión del cambio
  - Cambio: ¿oportunidad o amenaza?
  - La curva del cambio
  - Etapas del cambio
- Actitudes para la gestión del cambio
  - Proactividad
  - Autoeficacia
  - El peso de nuestros valores