



CATÁLOGO DE RECURSOS EDUCATIVOS

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO

2015

CONTENIDO

CATÁLOGO DE RECURSOS EDUCATIVOS

Seminarios de desarrollo personal aplicados al mundo laboral			
Tema	Versiones		
	1 hr.	2 hrs.	3 hrs.
o Psicología positiva para el bienestar personal	X	X	
o Manejo de emociones	X	X	
o Asertividad: comunicándonos mejor y mejorando nuestra vida		X	
o Manejo de estrés laboral		X	
o Equilibrio: trabajo y la familia: cómo cumplir con múltiples exigencias		X	
o Manejo eficaz del tiempo		X	
o Construyendo resiliencia personal	X	X	
o Manejo del cambio		X	
o Auto-Coaching para alcanzar metas	X	X	
o Etiqueta profesional para una sana convivencia en el trabajo		X	
o Cuando la violencia doméstica te acompaña al trabajo (versión para empleados)	X	X	
o Técnicas de relajación y reducción de estrés	X	X	

Seminarios de destrezas para la eficacia del equipo			
Tema	Versiones		
	1 hr.	2 hrs.	3 hrs.
o Comunicación efectiva en el trabajo		X	
o Cultura de servicio		X	
o Manejo de clientes difíciles		X	
o Trabajo en equipo		X	X
o Cómo mantener buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo		X	

Seminarios dirigidos a supervisores			
Tema	Versiones		
	1 hr.	2 hrs.	3 hrs.
o Técnicas de diálogo para referidos gerenciales al PAE		X	
o El poder del <i>Coaching</i> para la solución de problemas			X
o Destrezas de comunicación eficaz para el supervisor			X
o Violencia doméstica en el trabajo lo que el supervisor debe saber.	X	X	
o Cuatro claves de supervisión para fomentar un ambiente de trabajo saludable.		X	X
o Mejoramiento y corrección del desempeño del personal.		X	X
o Acoso laboral: técnicas de manejo y prevención para el supervisor		X	

Charlas motivacionales dirigidas al mundo laboral			
Tema	Versiones		
	1 hr.	2 hrs.	3 hrs.
o Aceite para tu lámpara	X	X	
o El secreto	X	X	
o Felicidad en el trabajo	X	X	
o La determinación como cualidad esencial del éxito	X	X	



CATÁLOGO DE RECURSOS EDUCATIVOS

FHC Health Systems (FHCHS) está comprometido con ayudar a las personas a disfrutar de una vida mejor. Ofrece programas educativos mediante el Programa de Ayuda al Empleado (PAE) sobre una variedad de temas relacionados con asuntos importantes de la vida y el trabajo. Estos adiestramientos y seminarios han sido desarrollados por psicólogos organizacionales y psicólogos clínicos de la firma de consultoría T&D Solutions quien es el proveedor contratado para conducir los seminarios incluidos en este catálogo.

En este catálogo encontrará una descripción de los seminarios que están disponibles actualmente para ofrecerse en su organización por medio del PAE. Los temas de las charlas se han agrupado en cuatro categorías:

- Seminarios de desarrollo personal aplicados al mundo laboral
- Seminarios de destrezas para la efectividad del equipo
- Seminarios para gerentes y supervisores
- Charlas motivacionales

El proceso de coordinación de estas actividades educativas es el siguiente:

1. Someta la Hoja de solicitud al Ejecutivo de Cuentas de su plan de salud o de FHCHS. Asegúrese de especificar en la solicitud la disponibilidad del equipo, los objetivos que quiere alcanzar al escoger el tema, las fechas alternas y sus datos de contacto.
2. Los temas que usted escoja deben estar contenidos en este catálogo. Por favor, tome en consideración la duración establecida para cada seminario pues la misma no debe ser modificada para no afectar la calidad de la actividad educativa. La mayor parte de las actividades son de dos horas de duración y otras de tres. Algunas charlas pueden ser conducidas en una hora u hora y media de duración, si así lo especifica en su descripción.
3. Una vez coordinadas las fechas en que se conducirán las charlas, algún miembro del personal de FHCHS se comunicará con usted para aclarar las expectativas sobre el contenido del seminario. De esta manera, pretendemos asegurar que el contenido se enfocará de acuerdo a las necesidades de la audiencia.
4. Una vez concluya el adiestramiento, el representante de FHC Health Systems someterá la hoja de evaluación a los participantes.

Nota: Toda charla cancelada en o antes de un período de 48 horas del día a efectuarse la charla se contará como ofrecida a la mitad de las horas reservadas. Toda charla cancelada con menos de 24 horas se contabilizará como ofrecida.



**SEMINARIOS DE
DESARROLLO DEL
PERSONAL APLICADOS
AL MUNDO LABORAL**

Psicología positiva para el bienestar personal

Se ha evidenciado el poder del pensamiento en los resultados que las personas obtienen en la vida. La psicología positiva promueve el pensamiento positivo para mantener el bienestar y la salud emocional. El seminario apoya a los participantes en el proceso de superar el diálogo personal negativo con ejercicios prácticos para modificar los pensamientos. También pretende exponer a los participantes a un conocimiento de la psicología positiva sobre el pensamiento y su efecto en emociones que contribuyen al bienestar psicológico tales como la creatividad, inteligencia emocional, el humor, la sabiduría, la felicidad, la resiliencia, etc.

Temas:

- Modelos terapéuticos en el manejo de los pensamientos
- Evaluación de pensamientos irracionales.
- ¿Qué son las cogniciones?
- Relación entre las cogniciones y estrés
- Pensamientos que inducen al estrés
- La mente y el pensamiento positivo
- Técnicas para crear pensamientos positivos
- ¿Qué voy a cambiar?

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal.

Manejo de emociones

El ambiente de trabajo puede estar cargado de situaciones que provocan un impacto emocional en las personas. La capacidad para manejar efectivamente las emociones negativas nos hace más eficientes tanto en el ambiente laboral como en la vida personal. Este seminario pretende capacitar a los participantes para manejar el efecto emocional que tienen sobre ellos diversos acontecimientos, de forma tal que no afecte su funcionamiento. La versión de supervisores y gerentes provee a los participantes de un entendimiento sobre los procesos organizacionales que pueden tener repercusiones sobre los empleados y provee técnicas para atender de forma eficaz sus consecuencias.

Temas:

- La relación entre salud emocional y salud física
- Entendiendo las emociones
- La relación evento emoción, reacción emocional
- De la reacción emocional al comportamiento escogido
- Técnicas para el manejo de emociones – cuatro niveles
- Emociones y actitudes

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal

Asertividad: Comunicándonos mejor y mejorando nuestra vida

La capacidad de las personas para comunicar sus formas de pensar y sentir tanto en el plano laboral como en el personal puede ser un factor determinante para el sentido de satisfacción personal. La comunicación es la clave para las relaciones interpersonales saludables, así como para el manejo adecuado de los conflictos que inevitablemente surgen como parte de las interacciones humanas. Este seminario provee conocimientos a los participantes sobre cómo desarrollar destrezas de comunicación asertiva para mejorar su vida. Se recomienda que este seminario se tome luego de haber participado del seminario Manejo de Emociones.

Temas:

- El rol de la comunicación asertiva en el trabajo
- Ventajas de ser asertivos
- ¿Por qué la comunicación asertiva tiene sentido?
- Cuatro técnicas para desarrollar asertividad
- Asertividad vs. sensibilidad
- Estilos de comunicación
- Cómo identificar la asertividad
- La comunicación no asertiva
- Importancia de la expresión de sentimientos en la comunicación asertiva
- Cómo usar la expresión de los sentimientos en la comunicación asertiva
- El comportamiento asertivo vs. pasivo
- La conducta asertiva vs. pasivo-agresivo
- Aprenda a ser más asertivo
- ¿Cómo sostener una conversación delicada?

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Manejo de estrés laboral

Muchas personas experimentan estrés como una respuesta del cuerpo a situaciones laborales en las cuales no se sienten capaces de cumplir con las expectativas de trabajo. Las presiones y exigencias de trabajo así como los conflictos laborales llevan a muchas personas a sentir un estrés que puede ser muy dañino para su salud física y emocional. Este seminario presenta estrategias para operar en el trabajo de forma que se manejen adecuadamente las situaciones estresantes en el trabajo. También los participantes podrán analizar si actualmente están experimentando señales de estrés que podrían tener repercusiones negativas en su salud. Conocerán algunas técnicas para manejar el estrés eficazmente.

Temas:

- ¿Qué es estrés laboral?
- Distinción entre estrés y reto
- Condiciones de salud relacionadas con el estrés
- Señales tempranas de estrés
- Dos causas principales de estrés laboral
- Características laborales típicas causantes de estrés
- Susceptibilidad al estrés – influencias
- Rasgos de personalidad asociados a la susceptibilidad al estrés
- Estrategias para contrarrestar rasgos de personalidad
- Estrategias personales de manejo de estrés
- Sugerencias de dieta, ejercicio y técnicas de relajación para el manejo de estrés
- Otras sugerencias para el manejo de estrés

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Equilibrio entre el trabajo y la familia: Cómo cumplir con múltiples exigencias

Son muchas las funciones que cada persona tiene obligación de cumplir. Entre ellas la función de trabajador, padre, madre, cuidador de anciano, educador de los hijos, miembro de una comunidad y otros. Cada papel tiene sus propias exigencias, las cuales hacen muy difícil sentir que todas se atienden de la manera en que se quisiera. Este seminario tiene el objetivo de capacitar a los participantes para que puedan mantener un buen equilibrio entre las responsabilidades familiares y las laborales. Así también ayuda a que las mismas se puedan manejar eficazmente en aquellos momentos en que entran en contradicción. El seminario les permite hacer una reflexión sobre su estado de equilibrio actual y su nivel de satisfacción personal en diversos ámbitos de su vida. El seminario ofrece sugerencias para reducir la interferencia del trabajo con la familia o que las responsabilidades familiares interfieran con la responsabilidad de hacer un buen trabajo.

Temas:

- La realidad de las múltiples exigencias
- Retos laborales
- Retos familiares
- ¿Qué es el desequilibrio?
- Evaluar mi equilibrio
- Recomendaciones para cuando las responsabilidades familiares repercuten en el trabajo
- Recomendaciones para cuando el trabajo interfiere con la familia.
- Atendiendo las necesidades personales

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Manejo eficaz del tiempo

Una de las causas principales de estrés es el mal manejo del tiempo. De igual forma, un mal manejo del tiempo puede conducir a la persona más capaz a la ineficiencia y a una baja productividad. En esta era de la multifuncionalidad y donde hay menos personas haciendo el trabajo de muchos, la destreza de manejo de tiempo se hace imperativa. Este seminario pretende exponer a cada participante a una autoevaluación de cuáles son las causas principales de su pobre manejo de tiempo y a identificar acciones correctivas.

Temas:

- Analizando el manejo del tiempo
- Tipos de actividades
- Matriz de administración del tiempo
- Principales ladrones del tiempo
- Diez elementos básicos de mal manejo del tiempo
- Establecimiento eficaz de sistemas de organización
- Delegación
- Criterios para la delegación
- Cuando otros ocupan nuestro tiempo
- Tiempos productivos

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Construyendo Resiliencia personal

Resiliencia es la capacidad de las personas a adaptarse bien al afrontar adversidades, traumas, tragedias, amenazas o acontecimientos significativos como la pérdida de un empleo, problemas familiares, de salud o financieros. Las personas resilientes pueden sobrevivir esas adversidades y sobreponerse a ellas. La resiliencia es una cualidad que todo el mundo puede desarrollar. Este seminario presenta ejemplos de personas resilientes y examina las formas de cultivar esa cualidad.

Temas:

- ¿Qué es resiliencia?
- Acontecimientos inesperados de la vida
- El significado de la palabra resiliencia
- La resiliencia como cualidad
- Un ejemplo de resiliencia
- Estrategias para desarrollar resiliencia
- Formas de desarrollar resiliencia

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal.

Manejo del cambio

Todas las organizaciones experimentan procesos de cambio que pueden ser dramáticos para el personal. Esta charla va dirigida a todo grupo de personas que esté viviendo algún tipo de cambio dentro de la organización, desde cambios administrativos hasta el cierre de las operaciones. El propósito de esta actividad educativa es provocar una reflexión sobre las diversas formas en que cada cual puede afrontar un proceso de cambio y cuáles de esas maneras pueden ser más saludables que otras. Se les provee a los participantes destrezas cognoscitivas para que las repercusiones emocionales del proceso de cambio no sean tan negativas y que puedan continuar su vida/trabajo de la forma más eficaz posible a pesar de las experiencias que estén viviendo. La charla promueve que los participantes se sientan motivados a apoyar los procesos de cambio o a adaptarse a ellos. El enfoque de la charla se dirigirá de acuerdo con el tipo de cambio que esté experimentando la organización.

Temas:

- Presiones internas y externas que influyen en las organizaciones
- Opciones que tiene la organización para manejar las presiones
- Retos en torno a los cambios organizacionales
- Emociones ante los procesos de cambio
- Tipos de cambio
- Estrategias personales para manejar los cambios
- Reconocer mi estrategia personal
- El agente de cambio
- De la contemplación a la acción

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Auto-Coaching para alcanzar metas

La mayor parte de las personas tienen metas que desean alcanzar, ya sean personales como profesionales. La obtención de esas metas puede ser la clave para desarrollar motivación personal, sentido de eficacia o para fortalecer la autoestima. Este seminario llevará a los participantes a aprender técnicas que les permitirán reconectarse afectiva y cognoscitivamente con sus metas no alcanzadas. Aprenderán un proceso de manejarse a sí mismo y reconocer los aspectos que impiden el logro de las metas. El taller también le proveerá las destrezas necesarias para erradicar aquellas cosas que le impiden escalar unas metas mayores. Los participantes harán un ejercicio dirigido a comenzar a trabajar sobre una meta durante el seminario y salir del mismo con la decisión de llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzarla.

Temas:

- ¿Qué es auto-coaching?
- Efectos del auto-coaching en el desarrollo profesional y personal.
- Distinción entre sueño, meta y logro
- Los grandes impedimentos que interfieren con el logro de metas
- Análisis de logros obtenidos
- Meta real vs. medio para alcanzarla
- Cualidades de una meta
- Acercándome a la meta

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal.

Etiqueta profesional para una sana convivencia en el trabajo

El mundo del trabajo es uno de convivencia. Por tanto, es natural observar roces y conflictos que son resultado de cuando un grupo de personas comparten un espacio físico. Aunque esos conflictos son naturales, pueden llegar a ser bien disfuncionales afectando negativamente la dinámica de las relaciones de trabajo. Este seminario pretende elevar el grado de conciencia en los participantes sobre la importancia de observar unas reglas de etiqueta profesional para que el ambiente de trabajo sea armonioso.

Temas:

- ¿Qué es una sana convivencia en el trabajo?
- La etiqueta profesional como base para una sana convivencia
- Elementos que afectan la convivencia en el trabajo
- Reglas básicas de la etiqueta profesional que promueven la sana convivencia
- Los “Sí” del comportamiento en la oficina
- Los “No” del comportamiento en la oficina

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Cuando la violencia doméstica me acompaña al trabajo (versión empleados)

La Ley 54 obliga a las empresas a examinar la violencia doméstica en el trabajo como una problemática social sobre la cual la empresa debe asumir ciertas responsabilidades para su prevención y manejo. La charla va dirigida a ofrecer orientación sobre la naturaleza del problema, los tipos de maltrato y las implicaciones en el mundo del trabajo. Se presentan estrategias para las personas que podrían estar viviendo violencia doméstica, así como estrategias para los empleados en caso de observar manifestaciones potenciales en algunos de sus compañeros o compañeras de trabajo.

Temas:

- Definición de violencia doméstica
- Tipos de maltrato
- Datos Estadísticos
- Rompiendo el estigma de la violencia doméstica
- Mitos sobre la violencia doméstica
- Legislación
- Violencia doméstica en el ámbito laboral
- Alternativas del patrono ante la violencia doméstica
- Cómo las empresas manejan la violencia doméstica en el trabajo
- Responsabilidad del personal gerencial
- Responsabilidad de todo el personal
- Manifestaciones de la violencia doméstica en el trabajo
- Plan para el manejo individual de la violencia doméstica en el trabajo

Duración: 1 ó 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Técnicas de Relajación y Reducción de Estrés

Este taller tiene el objetivo de que los participantes aprendan técnicas prácticas de relajación y reducción de estrés. El taller discute la importancia de identificar las fuentes de estrés, los síntomas más inquietantes y las formas de reaccionar. Una vez la persona hace esa identificación, es dirigido a técnicas de relajación para situaciones particulares. Se ofrecen instrucciones paso-a-paso de ejercicios prácticos. En la medida que las personas practican estas técnicas, ganarán más introspección de su respuesta personal al estrés y aprenderán cómo restablecer el balance y el sentido de bienestar en sus vidas.

Temas:

- Fuentes de estrés
- Reacciones al estrés
- Conocimiento de las señales del cuerpo
- Técnicas de Relajación:
 - Respiración
 - Relajación Progresiva
 - Entrenamiento Autógeno
 - Enfoque
 - Manejo de las preocupaciones y ansiedad
- Confrontando obstáculos para la relajación.

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora incluye menos ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal.



**SEMINARIOS DE
DESTREZAS PARA LA
EFICACIA DEL EQUIPO**

Comunicación eficaz en el lugar de trabajo

Del 80 al 90 por ciento de las dificultades organizacionales son causados por problemas con la comunicación. Uno de los elementos que más provoca insatisfacción en los empleados de una organización es cuando perciben que la comunicación no fluye de forma adecuada. No obstante, la comunicación sigue siendo uno de los problemas principales que se enfrenta en el mundo del trabajo. Por medio de ejercicios vivenciales, los participantes de este seminario entenderán los errores que pueden estar cometiendo y que provocan que la comunicación no sea más eficaz en su ambiente laboral. Ofrecerá destrezas para que cada cual se convierta en un mejor comunicador, fortaleciendo las técnicas de comunicación asertiva.

Temas:

- ¿Por qué es importante comunicarnos eficazmente?
- Consecuencias de la comunicación ineficaz
- El buen comunicador
- Los dos componentes de la comunicación
- La ley de la especulación
- Efectos de la especulación
- Evitar los efectos negativos de la especulación
- Tres puntos claves para una comunicación eficaz
- Estilos de comunicación
- Claves para establecer una comunicación asertiva

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Cultura de servicio

No sólo los empleados cuya función es ofrecer servicio al cliente crean una relación de servicio. La cultura de servicio es la capacidad de la empresa para manejar los procesos de trabajo en torno al cliente. La cultura de servicio se forma cuando en cada rincón de la organización las personas tienen las destrezas para interactuar con el cliente de forma tal que esa interacción provoque satisfacción y sea placentera. El seminario pretende desarrollar técnicas en el personal que mejoren la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes. Maneja los comportamientos que hacen a un proveedor de servicio eficaz y las actitudes necesarias para asegurar un servicio de excelencia en los ambientes de trabajo.

Temas:

- ¿Qué es cultura?
- ¿Quiénes son mis clientes?
- Un enfoque de servicio
- La hora de la verdad en el servicio
- Tipos de servicio
- Elementos de servicio
- Reglas básicas para un servicio de calidad
- Destrezas de comunicación en el servicio
- Comportamientos de calidad
- Frases prohibidas en el servicio
- Mostrando la calidad del servicio mediante el teléfono

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Manejo de clientes difíciles

El gran reto al ofrecer servicio es manejar el cliente difícil. Un cliente difícil es aquel cliente que reta al empleado, que usa un estilo de comunicación agresivo o que difícilmente queda complacido a pesar de los esfuerzos que el empleado haga. Este tipo de cliente provoca emociones fuertes en la persona que ofrece el servicio y requiere de destrezas especiales para manejarle eficazmente. El seminario enfoca en las estrategias que el empleado puede utilizar para que una situación difícil con un cliente no se torne insoportable y que no afecte la percepción de servicio de calidad.

Temas:

- Características del cliente difícil
- El cliente difícil
- Para ofrecer servicio de calidad
- Datos estadísticos sobre el comportamiento de clientes insatisfechos
- Mitos en el manejo de clientes difíciles
- Malas estrategias en el manejo de situaciones difíciles
- ¿Qué hacer cuando un cliente no está satisfecho?
- ¿Qué hacer cuando refiero una queja al supervisor?
- Tres técnicas avanzadas
- Qué no hacer en el manejo de un cliente difícil
- Cómo detener a un cliente violento
- Evitar la agresión sutil de parte nuestra

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.

Trabajo en equipo

Mediante la participación del grupo en diversas dinámicas y ejercicios, los asistentes examinarán los elementos indispensables para un trabajo en equipo exitoso, analizarán la función que desempeñan y la contribución que cada uno aporta en el trabajo en equipo. Además, fomentarán los lazos de compañerismo en un ambiente de respeto y sano humor. Este seminario consta de varios ejercicios grupales que les permiten a los participantes analizar la dinámica de sus relaciones, cómo interactúan entre ellos y cómo cada cual contribuye a un trabajo en equipo eficaz. El seminario es altamente participativo y demanda la participación activa de todos los integrantes.

Temas:

- Ejercicio 1 – Dirigido a descubrir el liderazgo dentro del equipo y a analizar los procesos decisionales grupales.
- Discusión del ejercicio
- Ejercicio 2 – Dirigido a fomentar la colaboración
- Discusión del ejercicio
- Ejercicio 3 – Dirigido a fomentar la comunicación
- Discusión del ejercicio
- Ejercicio 4 – Dirigido a fomentar la integración
- Análisis del ejercicio

Duración: 2 ó 3 horas (versión de 2 horas se seleccionan tres ejercicios)

Audiencia: Todo el personal.

Cómo mantener buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo

Los equipos de trabajo saludables muestran capacidad para relacionarse eficazmente. La habilidad social para relacionarse con personas con diferentes formas de ser y actuar promueve la prevención y el manejo adecuado de los conflictos. En muchos equipos de trabajo, las pobres destrezas de comunicación y de manejo de emociones se manifiestan en conflictos en las relaciones interpersonales. Esos conflictos traen a su vez problemas de eficacia operacional si no existe la capacidad para distinguir entre lo que es un problema de trabajo y un problema causado por diferencias entre las personas. Entender que existen formas diferentes de pensar, ser, sentir y actuar y que esas diferencias no tienen por qué conducir a problemas de relaciones interpersonales es crucial para la formación de un equipo exitoso. El seminario va dirigido a fortalecer las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo, de forma que ayude a la eficiencia y eficacia del equipo de trabajo.

Temas:

- ¿Qué son las relaciones interpersonales?
- Importancia de las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo
- Efecto de las relaciones interpersonales no saludables en un equipo de trabajo
- Roles en el equipo que influyen en las relaciones interpersonales
- Entendiéndome a mí mismo y a los demás
- Los comportamientos que contribuyen a las sanas relaciones
- Comportamientos que obstruyen las relaciones saludables
- Estrategias para el manejo de problemas de relaciones interpersonales
- Compromiso individual para contribuir a mantener buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal.





**SEMINARIOS DIRIGIDOS
A LOS SUPERVISORES**

Técnicas de diálogo para referidos gerenciales del PAE

El diálogo para hacer un referido gerencial al Programa de Ayuda al Empleado o para sugerir el Programa como destreza de apoyo, puede ser un poco difícil de manejar para el supervisor. Este seminario les ofrece a los participantes la oportunidad de practicar algunas técnicas que permiten que ese diálogo ocurra de forma digna y respetuosa. De igual manera, ayuda a la persona que dirige el diálogo a prevenir expresiones que, aunque bien intencionadas, podrían tener repercusiones negativas. Se pretende que los participantes sepan cuáles son los diferentes niveles para referir un empleado al Programa de Ayuda al Empleado, así como a saber qué decir y qué evitar decir durante esa conversación.

Temas:

- El uso del PAE en empresas de alto rendimiento
- Cómo identificar necesidades de apoyo emocional
- Síntomas de desempeño y comportamiento
- Síntomas que observan los compañeros
- Precauciones durante el diálogo
- Técnicas de diálogo
- El rol que desempeña el empleado y el PAE
- Tipos de referidos al PAE
- Distinciones de los referidos gerenciales
- Cumplimiento con la Política de Ambiente de Trabajo Libre de Drogas

Duración: 2 horas

Audiencia: Supervisores, gerentes, profesionales de recursos humanos, enfermeras y médicos ocupacionales

El poder del coaching para la solución de problemas

El *coaching* es un método que permite que los supervisores establezcan un diálogo diferente con sus supervisados. El *coaching* se fundamenta en el arte de hacer preguntas y promover que las personas ejecuten de acuerdo a su máximo potencial. Es un seminario introductorio que presenta qué es *coaching* y cómo un supervisor puede usar las destrezas de *coaching* en la relación con sus empleados para asegurar una comunicación más clara y precisa. El taller es altamente práctico. Se presentan diversas técnicas de coaching y se hacen prácticas del uso de las mismas en una conversación de coaching dirigida a la solución de problemas. Luego se discute el uso de las técnicas en diversos contextos de trabajo.

Temas:

- Qué es *coaching*
- Diversas definiciones de *coaching*
- Qué es un gerente/coach
- Paradigmas gerenciales necesarios para un coaching efectivo.
- Destrezas de *coaching* para la solución de problemas
- Prácticas de las destrezas de coaching
- Aplicación de las destrezas de *coaching* para un diálogo diferente en diversos escenarios laborales

Duración: 3 horas

Audiencia: Supervisores, gerentes y directores

Destrezas de comunicación eficaz para el supervisor

Del 80 al 90 por ciento de los problemas a los que se tiene que enfrentar un supervisor son causados por dificultades en la comunicación. Uno de los retos del supervisor es manejar un flujo intenso de información y comunicarla a su personal de forma eficaz. Este seminario incluye todos los elementos del seminario de Comunicación Eficaz para el personal que no ejerce funciones de supervisión pero con un enfoque en las destrezas de comunicación aplicadas al equipo de gerentes y supervisores. El seminario va dirigido a que, por medio de ejercicios vivenciales, los participantes entiendan los errores que pueden estar cometiendo y que provocan una comunicación ineficaz en su ambiente laboral. Capacitará a los supervisores para que se conviertan en mejores comunicadores fortaleciendo las destrezas de la comunicación asertiva.

Temas:

- ¿Por qué es importante comunicarnos eficazmente?
- Consecuencias de la comunicación ineficaz
- El buen comunicador
- Los dos componentes de la comunicación
- La ley de la especulación
- Efectos de la especulación
- Evitar los efectos negativos de la especulación
- Tres puntos claves para una comunicación eficaz
- Estilos de comunicación
- Claves para establecer una comunicación asertiva

Duración: 3 horas

Audiencia: Supervisores, gerentes y directores

Violencia doméstica en el trabajo: lo que el supervisor debe hacer

La Ley 54 obliga a las empresas a examinar la violencia doméstica en el trabajo como una problemática social sobre la cual la empresa debe asumir ciertas responsabilidades para su prevención y manejo. La charla va dirigida a ofrecer orientación sobre la naturaleza del problema, los tipos de maltrato y las implicaciones en el mundo del trabajo. Se analiza el tema de la responsabilidad de la empresa para el manejo adecuado de casos potenciales o actuales dentro de la empresa.

Temas:

- Definición de violencia doméstica
- Tipos de maltrato
- Datos Estadísticos
- Rompiendo el estigma de la violencia doméstica
- Mitos sobre la violencia doméstica
- Legislación
- Violencia doméstica en el ámbito laboral
- Alternativas del patrono ante la violencia doméstica
- Cómo las empresas manejan la violencia doméstica en el trabajo
- Responsabilidad del personal gerencial
- Responsabilidad de todo el personal
- Manifestaciones de la violencia doméstica en el trabajo
- Plan para el manejo individual de la violencia doméstica en el trabajo

Duración: 1 hora ó 2 horas

Audiencia: Supervisores, gerentes y directores

Cuatro claves del supervisor para fomentar un ambiente de trabajo saludable

Para muchos supervisores resulta un gran reto manejar las actitudes negativas en la fuerza laboral y mantener un ambiente de trabajo saludable, armonioso y positivo. Este seminario primeramente conduce a los supervisores a hacer una autoevaluación de su ambiente de trabajo y a descubrir cómo ellos influyen en el ambiente existente. Además, el seminario ayuda a los participantes a entender el concepto del contrato psicológico y cómo este factor puede explicar las dinámicas en el ambiente de trabajo. Partiendo de esos fundamentos, el supervisor sale del seminario con destrezas que le permitirán mejorar esas dinámicas. El seminario es también sumamente útil para supervisores en lugares de trabajo donde el ambiente se ha visto afectado por cambios organizacionales.

Temas:

- Ambientes de trabajo
- Características de un lugar de trabajo con un ambiente positivo
- Cuatro claves que crean un ambiente de trabajo positivo
- Clave 1: Conozca el contrato psicológico
- Actitudes del grupo de trabajo
- Clave 2: Desarrolle buenas relaciones convirtiéndose en un capitalizador
- Clave 3: Desarrolle su carácter como líder
- Estilos de supervisión y su impacto en el ambiente laboral
- Conociendo al personal
- Clave 4: Reconozca y recompense los buenos resultados

Duración: 2 ó 3 horas (versión de 2 horas NO incluye todos los ejercicios prácticos)

Audiencia: Supervisores, gerentes, directores, personal de recursos humanos

Mejoramiento y Corrección del desempeño del personal

El proceso de mejorar y corregir el desempeño laboral es uno de vital importancia para asegurar el éxito de cualquier gerente. Sirve no sólo para mantener altos estándares de ejecución sino también para lograr la efectividad de los equipos de trabajo. Este taller expone a los participantes a un modelo de fácil aplicación para mejorar y corregir del desempeño laboral. Permite a los participantes a identificar las razones que en ocasiones frena a los supervisores de tomar acciones correctivas con el personal. También se presenta un modelo para tener una conversación de corrección de desempeño y estrategias para manejar las respuestas del personal. Se discute además la importancia del refuerzo y del reconocimiento como técnicas para mantener del desempeño óptimo y apoyar el mejoramiento.

Temas:

- ¿Por qué los empleados no se desempeñan de acuerdo a lo esperado?
- ¿Por qué los supervisores en ocasiones obvian el pobre desempeño?
- Tipos de desempeño
- Refuerzo positivo versus refuerzo negativo
- Cómo identificar comportamientos que requieren ser corregidos.
- Cómo expresarse adecuadamente al momento de señalar un incumplimiento.
- Modelo de una conversación de corrección del desempeño.
- Prácticas de la conversación de corrección del desempeño.

Duración: 2 ó 3 horas (versión de 2 horas NO incluye las prácticas)

Audiencia: Supervisores, gerentes y directores

Acoso laboral: Técnicas de manejo y prevención para el supervisor

Los términos acoso psicológico (“mobbing”) y el hostigamiento intimidatorio (“bullying”) son temas de discusión necesarios dentro del mundo laboral. Las personas pueden incurrir en conductas que pueden ser catalogadas como acoso laboral sin necesariamente estar consciente de ello. El comportamiento de la persona que ocupa una puesto gerencial es más sensible a percepciones de acoso de parte de los supervisados. Además, son los supervisores o gerentes los llamados a identificar y atender conflictos en su departamento que puedan estar relacionados con conductas de acoso laboral. Por tanto, es bien importante que los supervisores y gerentes tengan acceso a este tipo de información. Esta charla expone a los participantes a información significativa sobre los comportamientos relacionados con el acoso para poder identificarlos, prevenirlos y manejarlos.


Temas:

- ¿Qué es el acoso laboral?
- Los términos de acoso psicológico (“mobbing”) y el hostigamiento intimidatorio (“bullying”)
- ¿Cómo afecta el acoso al ambiente de trabajo?
- ¿Cómo identificar el acoso?
- Causas para el comportamiento intimidante (“bully”).
- ¿Pueden considerarse mis conductas como comportamiento de intimidante?
- Acciones que podemos tomar para enfrentar y detener el comportamiento intimidante en el trabajo.

Duración: 2 horas

Audiencia: Supervisores, gerentes, directores, personal de recursos humanos



A collection of hands of various skin tones pointing upwards, symbolizing motivation and aspiration. The hands are positioned at different heights and angles, creating a sense of collective effort and upward movement. The background is a plain, light color, making the hands stand out.

**CHARLAS
MOTIVACIONALES
DIRIGIDAS AL MUNDO
LABORAL**

Aceite para tu lámpara

Este seminario se fundamenta en el libro y video de Lisa Hammond y BJ Gallagher, *Oil for your Lamp*. El tema central se basa en la creencia de que cuando los seres humanos se cuidan a sí mismos de forma adecuada, alcanzan satisfacción plena en sus vidas. Además, son capaces de transmitir ese bienestar a las personas y situaciones que les rodean. Esta es la base de la felicidad; actitud positiva que proveerá la eficacia en los diferentes aspectos del quehacer humano: familiar, social y laboral, entre otros. Las personas felices logran inspirar a los demás y son ejemplo vivo de iniciativa y positivismo. Con el propósito de lograr esta felicidad, es necesario combatir lo que aleja al individuo de esta meta. Además, es necesario identificar elementos que representan bienestar y entusiasmo. Estos regalos de vida son los que van a inyectar energía para estar receptivos con respecto a los acontecimientos que se experimentan en la vida. La metáfora de recargar la lámpara de aceite representa el intento del ser humano de nutrirse emocionalmente de forma continua.

Temas:

- Los “5 arrepentimientos”.
- Importancia de identificar señales de alerta en cuanto a la satisfacción personal
- Maneras de establecer un balance entre el individuo y las personas a su alrededor
- Cuando baja el nivel del aceite
- La trampa del perfeccionismo
- Estrategias para recargar la lámpara de aceite antes de que llegue a un límite inadecuado
- Compromiso individual con el propósito de recargar la lámpara de aceite constantemente

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

El secreto

Basada en el libro *El secreto* de Rhonda Byrne, la charla pretende exponer a los participantes a una experiencia interactiva con la información concerniente a la Ley de Atracción. Es posible atraer a nuestras vidas cosas bien maravillosas, pero para ello, es necesario que conozcamos la Ley de Atracción y cómo hacerla funcionar a nuestro favor. Este es un proceso de formular los pensamientos, deseos, expresiones y acciones para que todo aquello que queremos ser o tener, en efecto lo logremos. La Ley de Atracción está funcionando aunque no la conozcamos, aunque no creamos en ella. Los (las) participantes de la charla podrán reflexionar sobre cómo su realidad actual ha sido diseñada por ellos (as) mismos (as) y cómo pueden empezar a reconstituir sus vidas usando el secreto.

Temas:

- Qué es el secreto
- El secreto revelado
- El secreto simplificado
- Cómo utilizar el secreto
- Procesos poderosos
- El secreto y el dinero
- El secreto y las relaciones
- El secreto y la salud
- El secreto y el mundo

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal

Felicidad en el trabajo

En ocasiones el personal necesita de estrategias de motivación para mantenerse siendo eficientes y productivos en el trabajo. Este seminario ofrece algunas técnicas para mantener un grado de entusiasmo y motivación cuando el trabajo no provee suficientes elementos motivadores. El seminario se centra en la capacidad individual de percibir la realidad de trabajo desde una perspectiva amplia, de manera que cada persona pueda escoger ser feliz en el trabajo.

Temas:

- Qué es la felicidad en el trabajo
- Qué nos hace felices en el trabajo
- Qué nos causa infelicidad en el trabajo
- Algunos consejos para ser más felices en el trabajo
- Reflexión
- Un ejemplo vivo de felicidad en el trabajo

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal

La determinación como cualidad esencial del éxito

Basada en una investigación científica sobre “Grit: Perseverance and passion for long-term goals” (Valor: Perseverancia y apasionamiento por las metas a largo plazo) realizada por Angela Duckworth, Ph.D; esta charla pretende que los empleados puedan obtener técnicas para el desarrollo de la determinación para lograr las metas personales y profesionales. El propósito de esta investigación fue examinar dos rasgos que predicen el éxito en las personas: la determinación y el autocontrol. En diferentes ámbitos se ha encontrado que el éxito que podamos experimentar no depende necesariamente de la capacidad de aprendizaje o del talento que se posea. El éxito implica trabajar enérgicamente los retos, manteniendo el esfuerzo y el interés en cumplir las metas a largo plazo, independientemente de los obstáculos y fracasos que puedan acontecer. ¿Qué es lo que nos ha detenido para cumplir nuestras metas? ¿Qué necesitamos para hacerlo? Este seminario se centra en cómo adquirir determinación para lograr el éxito en todos los aspectos de la vida.

Temas:

- Definiciones
- Evidencia científica – por qué el valor (“Grit”) es importante
- ¿De cuáles otras cualidades se diferencia la determinación?
- Estudios de determinación y perseverancia para metas a largo plazo
- La determinación como cualidad
- El desarrollo de la determinación
- Personas con mentalidad fija
- La mentalidad de crecimiento
- Pasos para cambiar de una mentalidad fija a una mentalidad de crecimiento
- Pasos principales para adquirir determinación

Duración: 1 ó 2 horas (versión de 1 hora NO incluye ejercicios prácticos)

Audiencia: Todo el personal