



PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO

CATÁLOGO DE RECURSOS EDUCATIVOS



2021

CATÁLOGO DE RECURSOS EDUCATIVOS

FHC Healthcare (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. Las actividades educativas han sido desarrolladas por psicólogos organizacionales y psicólogos clínicos de la firma de consultoría **Culture To Fit** quien es el proveedor contratado para conducir las conferencias y talleres incluidos en este catálogo.

Aquí encontrará una descripción de las **conferencias y talleres virtuales** que están disponibles en el 2021. Los temas se han agrupado en dos categorías:

- Conferencias virtuales y talleres para empleados
- Conferencias virtuales y talleres para gerentes y supervisores

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 conferencia o taller pues no debe ser modificada para no afectar la calidad de la actividad. Las conferencias virtuales pueden tener una duración de una (1) hora o de una hora y media (1.5). Los talleres virtuales tienen duración de dos (2) o tres (3) horas.
3. Antes de coordinar la actividad, algún integrante del equipo de FHCHS o de **Culture To Fit** se comunicará con usted para aclarar las necesidades específicas con respecto a la actividad virtual y atender asuntos relacionados a la coordinación.
4. Una vez concluya la actividad, se le solicita que usted, el cliente, envíe la hoja asistencia.
5. Luego de pasar 24 horas de la actividad, se le enviará por medio de correo electrónico los resultados de las evaluaciones que fueron completadas por los participantes. También recibirá un volante en PDF con una síntesis del contenido de la conferencia.

IMPORTANTE:

- **Toda actividad 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 actividad cancelada con menos de 24 horas se contabilizará como ofrecida.**

TABLA DE CONTENIDO

CONFERENCIAS VIRTUALES

Todas las **conferencias virtuales** se ofrecerán en formato de una hora o una hora y media.

TEMAS PARA EMPLEADOS	PÁG.
Vida y Trabajo	
• Aceite para tu lámpara	7
• Atención plena (Mindfulness)	8
• Auto-coaching para alcanzar metas	8
• Construyendo resiliencia personal	9
• Conversaciones constructivas: estrategias para dominar el buen uso de las palabras	9
• Cuando la violencia doméstica te acompaña al trabajo (versión para empleados)	10
• El poder de los hábitos	10
• Equilibrio vida y trabajo	11
• Etiqueta profesional para una sana convivencia en el trabajo	11
• Felicidad en el trabajo	12
• La determinación como cualidad esencial del éxito	12
• Manejo de emociones	13
• Manejo de estrés laboral	13
• Manejo del cambio	14
• Manejo eficaz del tiempo	14
• Psicología positiva para el bienestar personal	15
• Siete pasos para continuar luego de la adversidad	15
• Técnicas de relajación y reducción de estrés	16
Trabajando en equipo	
• Ambiente de trabajo multigeneracional	17
• Aprender a llevarnos bien en el trabajo	17
• Como llevar a cabo reuniones virtuales efectivas	18
• ¿Cómo manejar las diferencias y llegar acuerdos en el trabajo?	18
• Comunicación efectiva en el trabajo	19
• Cultura de servicio	19
• De la procrastinación a la productividad inteligente (Nueva 2021)	20
• Diez formas para manejar adecuadamente nuestras conversaciones	20

TABLA DE CONTENIDO

CONFERENCIAS VIRTUALES

TEMAS PARA EMPLEADOS CONT.	
	PÁG.
• Diversidad e inclusión	21
• Los retos del trabajo a distancia	21
• Manejo de clientes difíciles	22
Manejo de crisis	
• Bienestar psicológico en tiempos de crisis	23
• Del estrés tóxico al estrés tolerable	23
• Ejercicio de coaching grupal: De la preocupación a la calma: estrategias del manejo de estrés post evento crítico	24
• ¡No sé qué hacer! Técnicas para la toma de decisiones efectivas (Nueva 2021)	24
Familia	
• Como ser un cuidador de excelencia: ninguna dificultad puede ser más fuerte que tu amor	25
• De la codependencia a una relación saludable	26
• De la niñez a la adolescencia: Fortaleciendo la relación en la transición	26
• Los niños son nuestros maestros en cuarentena	27
• Manejo positivo de las emociones de los niños	27
• Un baile entre la distancia y la intimidad: Estrategias para fortalecer nuestra relación en tiempos de pandemia	28
TEMAS PARA SUPERVISORES Y GERENTES CONT.	
Lugares de trabajo saludables	
• Acoso laboral: Técnicas de manejo y prevención para el supervisor	30
• Técnicas de diálogo para referidos gerenciales al PAE	31
• Violencia doméstica en el trabajo lo que el supervisor debe saber	31
• Cuatro claves de supervisión para fomentar un ambiente de trabajo saludable	32
• Liderar en tiempos de crisis e incertidumbre	32
• Siete principios de la resolución de conflictos	33

TABLA DE CONTENIDO

TALLERES VIRTUALES

Los **talleres virtuales** tienen duración mínima de dos (2) horas y máxima de tres (3) horas. Requiere uso de la plataforma ZOOM.

TEMAS DE TALLERES GENERALES	
	PÁG.
• Taller: Trabajo en equipo	35
• Taller: ¡Esto no se acaba! Herramientas para seguir navegando en medio de la tormenta	35
TEMAS DE TALLERES PARA LÍDERES	
• Taller: ¿Cómo realizar una transformación cultural en la organización?	37
• Taller: Destrezas de comunicación efectiva para el supervisor	37
• Taller: El poder del coaching para la solución de problemas	38
• Taller: Estrategias del manejo del cambio para los líderes (Nueva 2021)	38
• Taller: Mejoramiento y corrección del desempeño del personal	39

CONFERENCIAS VIRTUALES PARA EMPLEADOS





VIDA Y TRABAJO

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
- 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

Atención plena (Mindfulness)

Mindfulness es un estado de atención activa y abierta en el presente. Las prácticas de mindfulness nos ayudan a estar conscientes, a observar cuidadosamente los pensamientos y sentimientos sin juzgarlos bien o mal. En lugar de dejar que la vida pase, prestar atención significa vivir en el momento y despertar a la experiencia actual, en lugar de vivir en el pasado o anticiparte al futuro. Las prácticas de mindfulness han demostrado ayudar a las personas a manejar más efectivamente el estrés, concentrarse mejor, resolver problemas o situaciones difíciles y mantener buenas relaciones con otros. Esta charla expone a los participantes a ejercicios para comenzar a entrenar la mente en la atención plena.

Temas:

- Qué es Mindfulness
- Trasfondo e historia
- Lo que dicen las investigaciones científicas
- Beneficios del Mindfulness
- Ejercicios de prácticas de atención plena

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

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

Conversaciones constructivas: estrategias para dominar el buen uso de las palabras

Las relaciones interpersonales se forman a través de las conversaciones. Dependiendo de la capacidad en el buen uso de las palabras podemos construir buenas o malas relaciones. Por medio de las palabras los seres humanos construimos relaciones; pero también somos capaces de prevenir que una relación potencialmente buena se forme. Incluso podemos llegar a destruir una relación existente, con el simple hecho de decir algo inapropiado. Esta charla presenta los malos hábitos en el uso de las palabras que pueden interferir que las personas mantengan buenas relaciones, tanto en el trabajo, en la comunidad y en el hogar. La charla discute los diferentes tipos de palabras que necesitan ser dominadas si queremos construir buenas relaciones y las estrategias para desarrollar buenos hábitos al tener conversaciones. El contenido de la charla es parcialmente obtenido de los conceptos planteados por Deborah Smith Pegues en su libro *30 Days to Training your Tongue*.

Temas:

- El poder de la palabra: construir vs. destruir
- Dominar la lengua para que construya
- Palabras que destruyen
- Estrategias para el buen uso de las palabras

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
- 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

El poder de los hábitos

Esta charla se fundamenta en los principios presentados por Charles Duhigg en su libro *El poder del hábito*. Se discute la emocionante ventaja de los descubrimientos científicos que explican por qué existen los hábitos y cómo se pueden cambiar. Es una nueva comprensión de la naturaleza humana y su potencial de transformación. Al entender el aspecto cognitivo de la formación de hábitos se puede entender por qué algunas personas y empresas luchan por cambiar, a pesar de años de intentarlo, mientras que otras parecen rehacerse de la noche a la mañana. En esencia, *El poder del hábito* contiene un argumento estimulante: La clave para hacer ejercicio regularmente, perder peso, criar hijos excepcionales, ser más productivo, construir empresas revolucionarias y movimientos sociales, y lograr el éxito es entender cómo funcionan los hábitos. Los hábitos no son el destino. Como Charles Duhigg muestra, aprovechando esta nueva ciencia, podemos transformar nuestros negocios, nuestras comunidades y nuestras vidas.

Temas:

- ¿Qué son los hábitos?
- Cómo funcionan los hábitos
- Cómo se crean nuevos hábitos
- El ciclo de los hábitos
- Cómo cambiar los hábitos
- 5 Tips para crear nuevos hábitos
- Hábitos claves

Equilibrio vida y trabajo

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. También enfoca en cómo manejar las responsabilidades 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 los diversos ámbitos de su vida. Se ofrecen 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
- Auto evaluación
- 7 maneras de eliminar el estrés en el trabajo
- 7 maneras de eliminar el estrés en casa
- Recomendaciones para no llevar el estrés laboral a casa
 - Errores a evitar
- Ejercicio práctico

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 del simple de hecho de un grupo de personas compartiendo 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?
- Propósitos de la sana convivencia
- Reglas básicas de la etiqueta profesional que promueven la sana convivencia
 - Actitud profesional
 - Respeto a la privacidad y al espacio
 - Lenguaje
 - Puntualidad
 - Apariencia
 - Reuniones
 - Áreas comunes
 - Correo electrónico y Chats profesionales
 - Teléfono
 - Vida personal
 - Cortesía básica
- Ejercicio: Nuestras reglas de cortesía

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

La determinación como cualidad esencial del éxito

Basada en una investigación científica sobre *Determinación: Perseverancia y apasionamiento por las metas a largo plazo* (“*Grit: Perseverance and passion for long-term goals*”) 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. 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 la determinación 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
- ¿Cómo sabemos si tenemos mentalidad fija o de crecimiento?

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 tiene 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

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. Se discutirán algunas técnicas para manejar el estrés eficazmente.

Temas:

- ¿Qué es estrés laboral?
- ¿El estrés se contagia?
- Síndrome de quemazón por el trabajo (Burnout)
 - Auto evaluación
 - Estrategias para evitar la quemazón por el trabajo
- Diferencia entre situaciones estresantes versus retantes
- Estrategias para el manejo de estrés
- Otras sugerencias

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

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:

- Auto evaluación: Analizando el manejo del tiempo
- Siete estrategias del manejo eficaz del tiempo
 - Utilice la regla 80:20
 - Revise sus metas
 - Priorice sus tareas
 - Identifique los ladrones del tiempo
 - Identifique recursos para alcanzar las metas establecidas
 - Organice su día
 - Monitoree el progreso

Psicología 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
- Errores de pensamiento
- La mente y el pensamiento positivo

Siete pasos para continuar luego de la adversidad

A través de nuestra vida ocurren situaciones que pueden llegar a ser grandes adversidades. Algunas de estas situaciones pueden ser eventos inesperados relacionados a pérdidas de seres amados, trabajo, enfermedades o eventos atmosféricos. Estos y otros eventos de vida pueden llegar a ser procesos desafiantes o muy difíciles de manejar. Superar la adversidad puede ser fundamental para mantener el bienestar emocional. Esta charla tiene el objetivo de discutir siete pasos importantes que nos ayudarán a continuar a pesar de las adversidades que encontremos en nuestra vida. El poder confrontar y superar estos procesos, nos brindará la capacidad de hacernos expertos en lidiar con ellos y, en consecuencia, triunfar sobre nuestras luchas cotidianas.

Temas:

- Acepte que la adversidad es inevitable en la vida
- Enfrente sus emociones
- Tome la experiencia como un proceso de aprendizaje
- Desarrolle recursos internos y externos
- Inspírese y aprenda de otros que han tenido éxito en procesos adversos
- Reinvente su futuro
- Decida continuar

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 inquietantes y las formas de reaccionar. Una vez la persona hace esa identificación, es dirigido a practicar técnicas de relajación para situaciones particulares. Se ofrecen instrucciones paso-a-paso de diversos ejercicios. En la medida que las personas hacen 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



TRABAJANDO EN EQUIPO

Ambiente de trabajo multigeneracional

Las cinco generaciones que convergen actualmente en el mundo del trabajo son: los Tradicionalistas, Boomers, Xers, Millennials y GenZ. Cada generación tiene una ética de trabajo singular, diferentes perspectivas en el trabajo, preferencias distintivas sobre cómo supervisar y ser supervisados, estilos idiosincráticos y formas únicas de ver los asuntos del mundo laboral (tales como calidad, servicio y asistencia). Ser efectivo en un ambiente laboral que se distingue por esta mezcla de estilos, valores y puntos de vista requiere de conocimiento de esas diferencias. Esta charla presenta las características de cada generación con el propósito de crear un mejor entendimiento de cómo el equipo de trabajo puede beneficiarse de esas diferencias en lugar de que obstaculicen las relaciones efectivas.

Temas:

- El concepto de generaciones y su relevancia en el ambiente de trabajo
- Las cinco generaciones y sus características predominantes
- Retos del ambiente de trabajo multigeneracional
- Estrategias para el manejo de las diferencias
- ¿Cómo podemos beneficiarnos de las diferencias generacionales?

Aprender a llevarnos bien en el trabajo

Los equipos de trabajo saludables manifiestan la capacidad para relacionarse eficazmente. Esta capacidad se muestra cuando las personas, a pesar de la diversidad en formas de ser y actuar, previenen los conflictos y, de estar presentes, los manejan adecuadamente. Los conflictos de relaciones pueden conducir a su vez a 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 o actuar y que esas diferencias no tienen por qué conducir a problemas de relaciones interpersonales, es crucial para la formación de un equipo exitoso. Esta actividad promueve una conversación dirigida a que los participantes puedan realizar una autoevaluación que les permita crear conciencia de su rol dentro del equipo de trabajo para fomentar relaciones de confianza y ambientes de trabajo productivos.

Temas:

- Componentes esenciales de las relaciones interpersonales
- Efecto de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral
- Auto-evaluación
- Roles o comportamientos que impactan las relaciones interpersonales
- Comportamientos que contribuyen a llevarnos bien en el trabajo
- Comportamientos que obstruyen las relaciones saludables
- 7 reglas básicas para llevarnos bien en el trabajo
- Compromiso personal

Como llevar a cabo reuniones virtuales efectivas

El trabajo a distancia ha hecho que haya un aumento en la celebración de videoconferencias, reuniones y presentaciones virtuales que en ocasiones no resultan lo fructíferas que se deseáramos. Similar a una reunión o presentación en vivo, estas deben planificarse cuidadosamente con el fin de asegurar el éxito. Es la intención de esta charla revisar cómo llevamos a cabo nuestras reuniones y ofrecer una serie de consejos para alcanzar la mayor productividad en estos tiempos.

Temas:

- Tipos de reuniones virtuales
- Ventajas y Desventajas de las reuniones virtuales
- Recomendaciones antes de la reunión
- Recomendaciones para durante la reunión
- Etiqueta de reuniones virtuales
- Recomendaciones para después de las reuniones

¿Cómo manejar las diferencias y llegar a acuerdos en el trabajo?

La capacidad de manejar diferencias de opinión, formas de pensar o formas de hacer las cosas es una destreza importante para que el lugar de trabajo sea uno eficiente y productivo. Algunas personas, carentes de esa capacidad, son incapaces de llegar a acuerdos de formas saludables y eso puede llevar a que se creen conflictos laborales de mayor envergadura. Para prevenir conflictos generados por los desacuerdos es importante tener altas destrezas de escucha, de comprensión de otros puntos de vista y de diálogo. En esta charla se presentarán estrategias para desarrollar esas destrezas y aprender a llegar a acuerdos que promuevan un ambiente positivo. Se discutirán técnicas para poder comenzar a estar en desacuerdo de manera productiva y encontrar puntos en común.

Temas:

- ¿Qué es una diferencia?
- Tipos de diferencias en el ambiente laboral
- El efecto dominó de los desacuerdos
- Formas inefectivas de manejar las diferencias
- Manejo de ideas conflictivas
- Cómo encontrar puntos en común
- La práctica de la humildad intelectual
- El uso de la persuasión

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. Se discuten las competencias para ser un mejor comunicador, fortaleciendo las técnicas de comunicación asertiva.

Temas:

- ¿Por qué es importante comunicarnos eficazmente?
- Cinco destrezas de comunicación, cinco propósitos
 - Destreza 1: Analizar las causas de la pobre comunicación
 - Destreza 2: Dar instrucciones claras para obtener los resultados esperados
 - Destreza #3 – Estar consciente de la especulación en la toma de decisiones
 - Destreza #4 – Comunicarse asertivamente para las buenas relaciones interpersonales
 - Destreza #5 - Escuchar para manejar las diferencias

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
- Tipos de servicio
- Elementos de servicio
- Reglas básicas para un servicio de calidad
- Comportamientos de calidad
- Mostrando la calidad del servicio mediante el teléfono

De la procrastinación a la productividad

Los cambios en las formas de trabajo y las emociones relacionadas a las dificultades de los tiempos recientes pueden estar provocando una mayor tendencia a la procrastinación y a un manejo de tiempo inefectivo. Esta charla aborda el tema de la procrastinación desde las vertientes psicológicas que la explican y ofrece herramientas para manejarla aumentando así la proactividad.

Temas:

- Qué es la procrastinación y de dónde surge
- Elementos psicológicos
- El perfeccionismo y la autocrítica
- Efectos del procrastinador en el trabajo en equipo
- Técnicas para dejar de procrastinar
- Manejo del procrastinador en el equipo de trabajo

Diez formas para manejar adecuadamente nuestras conversaciones

Nuestras conversaciones podrían considerarse la base de todas nuestras relaciones. Por medio de las conversaciones no solo nos relacionamos con otros, pero también establecemos un estilo, nuestra forma de ser e incluso la forma en que manejamos las situaciones difíciles. Las dinámicas que surgen en el trabajo, entre compañeros y entre empleados y cliente dependen enormemente de la naturaleza de las conversaciones que se dan entre ellos. Por lo tanto, desarrollar nuevas formas para tener conversaciones efectivas es esencial para promover nuestro desarrollo personal y profesional. Son muchos los ingredientes que contribuyen a tener grandes conversaciones y en esta charla compartiremos algunas de los ingredientes más fundamentales.

Temas:

- ¿Cómo nos comunicamos?
- El efecto de las conversaciones
- El poder de “estar presente”
- Cómo formular preguntas
- Qué es la honestidad y cómo se diferencia de la transparencia
- El efecto del dogmatismo en las conversaciones
- Cómo ser claro, preciso, breve y puntual
- El uso de la comparación
- La destreza de escuchar

Diversidad e inclusión

Algunas personas ven la diversidad como una forma de fomentar relaciones positivas de compañeros de trabajo y un reflejo de los valores de la organización. Otros lo ven como una necesidad práctica para equipos de alto rendimiento, y un éxito financiero para la organización. Cuando la capacitación en diversidad se aborda desde una perspectiva humana, la misma puede convertirse en una valiosa oportunidad para la inclusión en el lugar de trabajo. Para lograr que una empresa sea verdaderamente inclusiva hay que transformar y cambiar los comportamientos cotidianos, incluso involuntarios, que comprometen el compromiso de sus organizaciones con la diversidad. Esta charla explica los beneficios de la diversidad y está diseñado para aumentar la conciencia de los empleados, ayudar a desarrollar el trabajo en equipo y minimizar los conflictos internos, creando equipos más saludables y con mejor desempeño.

Temas:

- Conceptos básicos de la diversidad
- Beneficios de la diversidad en el trabajo
- Legislación sobre la inclusión
- Estrategias personales
- Ejemplos comunes de prejuicios y estereotipos
- ¿Cómo reducir los sesgos?
- Estrategias para promover la diversidad e inclusión
- ¿Cómo mejorar tu coeficiente de inteligencia de diversidad e inclusión?
- Estrategias organizacionales

Los retos del trabajo a distancia

El trabajo a distancia puede representar un cambio complejo provocando un incremento en los niveles de estrés y frustración. Esto puede estar relacionado a los retos que conlleva el adaptarse a este nuevo estilo de trabajo. Para ser eficientes en el trabajo a distancia se requiere desarrollar técnicas para manejar los retos.

Temas:

- El impacto de trabajar a distancia
- Reto #1: Trabajar largas horas
- Reto #2: Organización y enfoque
- Reto #3: Distracciones de la casa
- Reto #4: Soledad y aislamiento social
- Reto #5: Comunicación con el equipo de trabajo
- Reto #6: Problemas técnicos, de equipo o falta de herramientas de trabajo
- Reto #7: Malos hábitos alimenticios o autocuidado

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 manejar las situaciones 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
- 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



MANEJO DE CRISIS

Bienestar psicológico en tiempos de crisis

Los tiempos de crisis representan nuevas circunstancias, nuevas situaciones de vida y trabajo. Esta charla nos ayudara a desarrollar la habilidad mantener la salud y el bienestar psicológico en medio de esas nuevas circunstancias. Los participantes podrán enumerar las dimensiones del bienestar, definir el concepto de agilidad emocional y practicar estrategias de para el bienestar psicológico.

Temas:

- Dimensiones del bienestar
- Agilidad Emocional
- Estrategias para el bienestar psicológico
 - Reconoce que está bien el hecho de que no te sientas bien.
 - Identifica signos críticos de malestar emocional
 - Crea rutinas de autocuidado emocional.
 - Practica la “gerencia” en lugar del control
 - Re-enmarca los sentimientos de soledad.
 - Protege la estabilidad emocional de las personas en tu hogar.
 - Busca formas de practicar paciencia, gentileza y compasión.

Del estrés tóxico al estrés tolerable

Esta charla nos ayuda a entender la diferencia entre diferentes niveles de estrés y su efecto en el desempeño. Existen variables que explican cómo podemos mejorar nuestra habilidad de ser resilientes al estrés. Se discutirán herramientas para el manejo adecuado de la ansiedad con el fin de prevenir a que llegue a niveles destructivos para nuestro organismo. Al finalizar la conferencia los participantes podrán conocer cómo el estrés funciona en nuestro sistema. Además de conocer y practicar para reducir estrés.

Temas:

- Tres estados
- Tipos de estrés
- Conceptos relacionados al estrés
- Factores relacionados al brote COVID-19
- Recomendaciones para el Manejo de la Preocupación, estrés y ansiedad
- Ejercicio para aliviar el estrés y ansiedad

Ejercicio de coaching grupal

De la preocupación a la calma: estrategias del manejo de estrés post evento crítico

Esta actividad grupal ha sido diseñada para crear un espacio de diálogo y apoyo a las personas que comparten haber vivido una experiencia de crisis reciente. Durante el diálogo, los participantes tendrán oportunidad de expresar y ventilar sus perspectivas de la situación vivida que comparten como equipo de trabajo para apoyarles a identificar los recursos de apoyo a los que pueden tener acceso. También podrán practicar algunas técnicas de manejo de estrés. Ese espacio de práctica tiene el objetivo de que las personas ocupen un tiempo de su día para el autocuidado a pesar de la experiencia negativa. Previo a la facilitación de la actividad, el consultor obtendrá información de parte de la gerencia para que la misma sea compartida durante el diálogo. La información sobre alternativas de acción puede ser un elemento positivo para el manejo del estrés y la ansiedad asociada a la crisis.

Temas:

- Dinámica: Las perspectivas de lo que hemos vivido
- Qué es el estrés y cómo se manifiesta posterior a un evento crítico
- Estrategias para el manejo de estrés relacionado a crisis
- Manejo del pensamiento
- 3 técnicas de relajación
- Resiliencia
- Información general – herramientas de apoyo disponibles

¡No sé qué hacer! Técnicas para la toma de decisiones efectivas

Hay muchas razones por las cuales la pandemia está haciendo difícil decidir qué hacer y cómo actuar, incluso en decisiones relacionadas a asuntos pequeños o de la vida diaria. Muchas personas tienen que tomar unas decisiones nuevas, bajo condiciones y realidades diferentes a las que estaban acostumbrados. Pero, esa dificultad para tomar decisiones puede trasladarse a decisiones importantes o que afecten a otras personas en el círculo familiar. En esta conferencia se discutirán algunas recomendaciones sobre los procesos efectivos de toma de decisiones que pueden ser aplicados a la vida personal y familiar.

Temas:

- Entendiendo el “cruce de caminos”
- Manejo del miedo durante la toma de decisiones
- El continuo entre la impulsividad y la paralización
- Las técnicas de toma de decisiones para la vida
 - Los Pros y los Contras
 - Esperanza positiva
 - Esperanza negativa
 - Esperanza inversa
 - Experiencias previas
 - Seguir un modelo
 - Pedir consejo
 - Usar la Intuición
 - Madurar las decisiones
 - Coherencia con nuestras decisiones



FAMILIA

Como ser un cuidador de excelencia: Ninguna dificultad puede ser más fuerte que tu amor

Este taller ha sido diseñado para proveer un espacio de apoyo a aquellos empleados que también tienen el rol de cuidador de un ser querido. Durante el taller se les brinda un espacio para compartir experiencias y aprendizaje. Explorarán las distintas etapas de cambio que experimenta un cuidador y la resistencia que puede surgir/interferir con las mismas. Se les motivará a identificar los recursos de apoyo a los que pueden tener acceso. También podrán practicar algunas técnicas de manejo de pensamientos limitantes.

Temas:

- Definición de cuidador
- Propósito que motiva al cuidador
- Etapas de cambio en la vida de un cuidador
- Manejo del tiempo y prioridades
- Manejo de sentimientos de pérdida
- Estrategias para ayudar al cuidador
- Herramientas de apoyo disponibles

De la codependencia a una relación saludable

Este taller ha sido diseñado para proveer un espacio de autoconocimiento y autodominio que les permita a los participantes conocerse y añadir valor a su trabajo y su vida. Durante el taller podrán compartir experiencias y aprendizaje. Explorarán las definiciones de lo que es una relación de codependencia y el impacto que tiene la misma a nivel emocional y físico. Aprenderán técnicas para trabajar hacia una relación de respeto y saludable. Se les motivará a identificar los recursos de apoyo a los que pueden tener acceso. Podrán practicar técnicas de manejo de pensamientos limitantes y creación de estados poderosos que les permitan ser efectivos en sus relaciones. Ese espacio de práctica tiene el objetivo de que las personas ocupen un tiempo de su día para el autocuidado y para la formación de relaciones saludables.

Temas:

- Autoconocimiento (trabajo interno)
- Avalúo de codependencia
- Codependencia ¿relación saludable o no?
- Características de la codependencia
- Impacto en nuestras relaciones
- Efectos en nuestro trabajo
- Técnicas para sobreponerse a la codependencia
- Trabajo con pensamientos
- Creación de estados poderosos
- Grupos de apoyo en la comunidad

Los niños son nuestros maestros en cuarentena

En esta charla se definen distintos estilos de crianza como el autoritario, el permisivo, el negligente y el positivo. Durante la charla se profundizará sobre el estilo de crianza positiva, que se basa en el respeto a los hijos, el amor incondicional, y sobre todo, en hacerlo a través de una conducta no violenta.

Temas:

- Estilos de crianza
 - Autoritaria
 - Permisivo
 - Negligente
 - Positivo
- Consejos para la crianza positiva según la etapa de desarrollo
- Estrategias para la educación en el hogar o homeschooling

Manejo positivo de las emociones de los niños

El estar en el hogar todo el tiempo con la familia puede ser un reto, especialmente si tienes niños. Esto hace necesario el que los padres, madres y/o cuidadores cuenten con herramientas y estrategias para poder manejar adecuadamente las emociones de los niños. El taller presenta información sobre las etapas del desarrollo y los posibles procesos de vida por cada una de estas. Los participantes podrán identificar la razón de algunos comportamientos que presentan los niños y cómo manejarlos positivamente a través del empleo de diversas estrategias. También, durante el seminario se presentan varias alternativas de actividades a realizar con los niños para promover el buen manejo de sus emociones y el desarrollo de habilidades para enfrentar situaciones de crisis.

Temas:

- Impacto de la crisis en los niños
- Desarrollo emocional del niño
- Ayudando al niño a identificar y expresar sus emociones
- Estrategias para canalizar las emociones de los niños
- Estrategias para manejar el comportamiento de difícil manejo
- Ocho estrategias para ayudar a los niños a esperar mientras tienes que trabajar remoto

Un baile entre la distancia y la intimidad: Estrategias para fortalecer nuestra relación en tiempos de pandemia

Durante este tiempo de pandemia muchas familias y parejas han visto su rutina diaria transformada, incluyendo el tiempo que pasan bajo el mismo techo. Esta charla tiene como objetivo presentar estrategias sencillas dirigidas a las parejas que pueden ser incorporadas en su rutina diaria para encontrar un espacio común para apoyarse, reconectar como pareja y evolucionar juntos a partir de la experiencia.

Temas:

- Realidades de las parejas en el contexto de la emergencia por el COVID-19
- Consejos para aliviar la tensión en la pareja
- Estrategias para fortalecer la relación en tiempos de pandemia
- Cinco lenguajes del amor (Dr. Gary Chapman)
- Cuando la pareja está en problemas
- Violencia durante la cuarentena

De la niñez a la adolescencia: Fortaleciendo la relación en la transición

La fase de transición hacia la adolescencia puede representar una experiencia nueva o retardadora para algunos padres o cuidadores. La adolescencia es una etapa de cambios emocionales, físicos y sociales en la vida del niño/a. También puede convertirse en una oportunidad para fortalecer la relación padres/hijos/as o cuidadores/niños/as. Esta conferencia aborda como convertir esa etapa en una oportunidad para apoyar al adolescente a manejar experiencias de vida más complejas. Se discuten herramientas para guiar al adolescente en sus procesos de toma de decisiones, juicio crítico, manejo de relaciones interpersonales, desarrollo de hábitos, entre otros.

Temas:

- Fases de desarrollo
- Diferencias entre las etapas de niñez y adolescencia
- Los nuevos retos en la etapa de la adolescencia
- Estableciendo límites y dando libertad
- Equilibrio entre la autonomía y la disciplina
- Apoyo en las “primeras experiencias”
- El fortalecimiento de la autoestima
- Juicio crítico para la toma de decisiones



CONFERENCIAS VIRTUALES PARA SUPERVISORES Y GERENTES





LUGARES DE TRABAJO SALUDABLES

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 un 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

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
- Clave 4: Reconozca y recompense los buenos resultados

Liderar en tiempos de crisis

El buen liderazgo es crítico en tiempos de crisis como estos que estamos viviendo. Los líderes tienen un rol importante en ser apoyo y sostén para otros y simultáneamente manejar la incertidumbre de la organización. En esta charla se discutirán destrezas y prácticas esenciales que ayudarán a los líderes a manejar más efectivamente sus equipos de trabajo durante estos tiempos.

Temas:

- Dimensiones en el manejo de crisis
- Liderar a nivel organizacional
- Liderar el impacto de la crisis en el equipo
- Liderar el impacto a nivel personal

Siete principios de la resolución de conflictos

El conflicto es inevitable en el entorno laboral, pero el conflicto destructivo no tienen porqué ser inevitable. El manejo de situaciones conflictivas se convierte en una destreza fundamental del supervisor para mantener espacios de trabajo saludables. Las destrezas de resolución de conflictos permiten ayudar a resolver una situación entre dos o más personas desde una perspectiva imparcial y neutral. Comprender la dinámica del conflicto y su resolución es vital para que las personas vuelvan a encaminarse hacia la consecución de sus metas y objetivos colectivos. Para esto es imprescindible identificar la raíz del problema y reconocer a los implicados en el mismo, con el fin de establecer la forma en que será manejado para llegar a un acuerdo efectivo. El tener un conocimiento sobre estas destrezas de resolución de conflictos es clave en nuestra gestión gerencial para contribuir positivamente al ambiente laboral. Esta charla pretende exponer a los participantes a los 7 principios básicos que promueven la resolución efectiva de conflictos en el área laboral.

Temas:

- Las dimensiones del conflicto en el ambiente de trabajo
- La escucha empática y responsiva
- El conflicto subyacente
- La destreza de replantear el problema (“reframe”)
- Identificación del asunto esencial
- Solución de problemas
- Manejo de resistencia
- Negociación y Mediación

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 PAE 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:

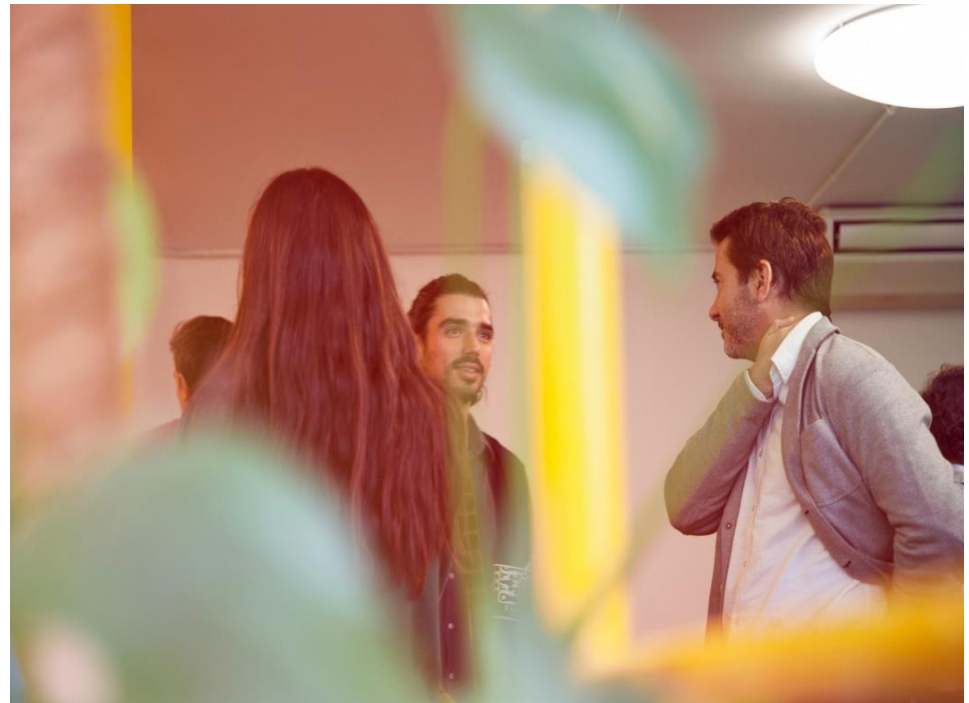
- Retos gerenciales
- El rol del Supervisor
- Síntomas en el desempeño y comportamiento
- Cómo identificar necesidades de apoyo emocional
- Posibles señales físicas de abuso de sustancias
- Precauciones durante el diálogo
- Barreras del supervisor
- Técnicas de diálogo
- La discusión de referido-Los Sí
- La discusión de referido-Los No
- Los pasos del referido
- Rol del Empleado

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
- 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





TALLERES VIRTUALES GENERALES

Taller: 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 física 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

Taller: ¡Esto no se acaba! Herramientas para seguir navegando en medio de la tormenta

Esta conferencia está diseñada como seguimiento a la charla: Bienestar Psicológico en Tiempos de Crisis. La intención es proveer a los participantes con unos ejercicios prácticos que pueden realizar en su espacio personal para seguir manteniéndose centrado en medio de la adversidad. La intención es que, usando de base la información teórica que ya escucharon en la charla anterior, los participantes tengan acceso a unas herramientas manuales que luego puedan continuar usando en sus hogares y a lo largo del tiempo. Esta charla requiere que los participantes tengan a la mano un Manual de Ejercicios antes de entrar a la conferencia.

Temas:

- Los poderes para navegar la tormenta
 - Autoconciencia
 - Aceptación
 - Gratitud
 - Propósito
 - Relaciones
 - Acción
- Ejercicio: Las siete acciones

TALLERES VIRTUALES PARA LÍDERES



Taller: ¿Cómo realizar una transformación cultural en la organización?

Una de las características más sobresalientes de las organizaciones es su cultura, especialmente si es efectiva y equilibrada: efectiva en la medida en que está alineada a una estrategia y equilibrada porque no solo se orienta a resultados, sino también a las personas dentro de la empresa. El impacto de la cultura en el desempeño organizacional ha persuadido a muchas empresas e instituciones a transformar su cultura. Por ello, es válido preguntarse: ¿cómo se puede gestionar una transformación cultural? Lo primero es entender que la cultura en las organizaciones representa "el conjunto de creencias y valores que se expresan en comportamientos y los demás aspectos visibles de una organización". Una vez los líderes identifican que su cultura organizacional no es lo suficientemente saludable y positiva como para apoyar la visión y la estrategia a largo plazo, debe cuestionarse qué hacer para transformarla. Este seminario ofrece unas ideas fundamentales para liderar un proceso de transformación cultural.

Temas:

- Qué es la cultura organizacional
- Cuán saludable es la cultura de mi empresa
- Cómo se modifica la cultura
- Fases para la transformación cultural
- El rol de los líderes en los procesos de transformación cultural
- El impacto de la cultura en el personal

Taller: 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?
- Cinco destrezas de comunicación, cinco propósitos
 - Destreza 1: Analizar las causas de la pobre comunicación
 - Destreza 2: Dar instrucciones claras para obtener los resultados esperados
 - Destreza #3 – Estar consciente de la especulación en la toma de decisiones
 - Destreza #4 – Comunicarse asertivamente para las buenas relaciones interpersonales
 - Destreza #5 - Escuchar para manejar las diferencias

Taller: 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

Taller: Estrategias del manejo del cambio para los líderes

El cambio organizacional es el proceso mediante el cual una empresa altera componentes clave de su estrategia u operaciones. Esto puede implicar cambios en la cultura de la empresa, tecnologías esenciales, estructura organizativa o iniciativas y objetivos importantes. Dependiendo de los objetivos que esté tratando de lograr, el cambio organizacional puede ser continuo o intermitente. El cambio efectivo no ocurre por casualidad, y cualquier plan que haga tiene que ser el adecuado para la organización. En este taller se proveerán estrategias para comprender su rol en los procesos de cambio. Además, se brindarán estrategias para el manejo efectivo de los mismo.

Temas:

- Etapa 1: Comprender el cambio
- Etapa 2: Manejo de individual
- Etapa 3: Preparación
 - Crear plan de acción
 - Proceso de comunicación
- Etapa 4: Implementación
- Etapa 5: Seguimiento

Taller: 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
- Práctica de la conversación de corrección del desempeño

