

PRESTAKUNTZA PLAN KORPORATIBOA
PLAN DE FORMACIÓN CORPORATIVO

2014. URTEA
AÑO 2014

RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO

NOIZ EMANGO DEN FECHAS IMPARTICIÓN	NON LUGAR	INSKRIPZIOAKO INFORMAZIOA INFORMACIÓN INSCRIPCIÓN
17, 18 y 19 de diciembre del 2014	Centro de Salud GAZALBIDE (c/ Chile 9; Vitoria-Gasteiz)	10 de diciembre

IRAUPENA DURACIÓN	PARTE-HARTZAILEEN KOP. Nº ASISTENTES	ORDUTEGIA HORARIO
18 horas	24	De 8:30 a 14:30 horas

NORENTZAT / DIRIGIDO A: *Todos los profesionales de Organizaciones de Servicios de Araba.*

HELBURUAK / OBJETIVOS:

- Desarrollar un clima de trabajo adecuado para el desarrollo óptimo de las tareas, mejorando los sistemas de comunicación y desarrollando técnicas de trabajo prácticas y útiles.
- Identificar, en la acción, los componentes claves de los equipos de alto desempeño.
- Identificar los diferentes elementos y barreras que afectan en la comunicación.
- Analizar detalladamente todos los elementos de la comunicación verbal y no verbal necesarios para la realización del trabajo en equipo.
- Analizar individualmente los elementos de comunicación, tratamiento de actitudes,... a través del visionado de simulaciones concretas.
- Entrenar a través de ejercicios reales en el tratamiento de diversas situaciones, trabajando técnicas de comunicación concretas y útiles.
- Trabajar en todo momento teniendo como objetivos finales la utilidad y la sencillez del proceso de aprendizaje.
- Posibilitar el desarrollo de aquellas habilidades sociales positivas que permitan a los participantes mejorar sus interacciones con los mandos, con los compañeros y los clientes.

EDUKIA / CONTENIDO:**MODULO 1: TECNICAS DE COMUNICACION EN EL TRABAJO EN EQUIPO**

- ✓ EL EQUIPO
 - Diferencia entre grupo y equipo
 - Situación actual y deseada
- ✓ IDENTIFICACION DE ROLES
 - Profesional
 - Personal

MODULO 2: HERRAMIENTAS DE COMUNICACION

- ✓ FEEDBACK
 - Qué es y qué no es
 - Beneficios para el equipo y las personas
 - Dificultades en su aplicación
 - Su valor como herramienta de evaluación
- ✓ EL ARTE DE ESCUCHAR
 - Escucha activa versus escucha selectiva
 - Elementos y características esenciales
 - Práctica en la escucha activa
 - Consecuencias y efectos
- ✓ LA EMPATÍA
 - Escuchar los sentimientos
 - Practicar la empatía
 - Beneficios y dificultades

MODULO 3: ACTITUDES

- ✓ QUE BLOQUEAN LA COMUNICACIÓN
- ✓ QUE FAVORECEN LA COMUNICACIÓN

MODULO 4: RESOLUCION DE SITUACIONES DE CONFLICTO:

- ✓ ANÁLISIS DE SITUACIONES REALES POR EQUIPOS DE TRABAJO
- ✓ ESTILOS DE RESOLUCIÓN
 - Evasor
 - Ganador/perdedor
 - Solucionador de problemas
 - Cooperador
- ✓ TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO
 - Los siete pasos a seguir como herramienta de solución

MODULO 5: LAS EMOCIONES Y SU PAPEL EN LA COMUNICACION

- ✓ IDENTIFICACION DE SENTIMIENTOS PROBABLES SEGÚN EL NIVEL DE COMUNICACION.
 - Contagio emocional
 - Profilaxis Emocional

MODULO 6: TECNICAS DE REUNIONES Y DINAMIZACION DE EQUIPOS

- ✓ MANEJO DE REUNIONES:
 - ETAPAS:
 - Preparativos

	- o Comienzo - o Desarrollo - o Cierre • PELIGROS
✓	DINAMIZACIÓN DE EQUIPOS: • Técnicas y herramientas útiles y sencillas.
	MODULO 7: COMPROMISOS DEL EQUIPO
✓	PREPARACIÓN TRABAJO INDIVIDUAL: • Análisis del seguimiento a realizar.

METODOLOGIA:
El curso será eminentemente práctico y permitirá a los participantes iniciar el cambio de sus estrategias y métodos de trabajo durante el transcurso del mismo. Tal y como se aprecia en los contenidos descritos, se trabajará en todo momento teniendo en cuenta la realidad de trabajo de los asistentes así como sus responsabilidades y su ubicación.

ZIURTAPENA / CERTIFICACIÓN:
Para obtener la certificación del curso, la asistencia presencial mínima deberá ser del 80 %. Dicha asistencia se verificará mediante control firmas, tanto al inicio como a la salida de cada sesión. Además, y al objeto de evaluar la eficacia de la formación, cada participante debe trabajar un caso práctico, aplicando los conocimientos y habilidades adquiridas. La docente enviará el correspondiente feed-back a los asistentes.

ZEIN HIZKUNTZATAN EMANGO DEN / LENGUA DE IMPARTICIÓN: CASTELLANO
IRAKASLEAK / DOCENTES: OLARTE Desarrollo personas S.L.
ANTOLATZEN DU/ ORGANIZADO POR Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa / Servicio Corporativo de Formación (PRESTAKUNTZA@OSAKIDETZA.NET)
KOORDINAZIOA: Zerbitzu Erakundeko Etengabeko Prestakuntzako arduraduna COORDINACIÓN: Responsable de Formación Continuada de la Organización de Servicios
Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa / Giza Baliabideak Kudeatu, Antolatu eta Garatzeko Zuzendariorde Servicio Corporativo de Formación / Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de RRHH