



Gemma Prats

Psicologia, Formació
Psicoteràpia

Vitaminas formativas transversales 2019 - 2020

Descripción del servicio

En todas las empresas, independientemente del sector, hay una serie de competencias útiles para cualquier profesional y que por lo tanto, pueden ofrecerse a toda la organización.

Además, la formación transversal ayuda a cohesionar los equipos, dando a personas muy diversas la oportunidad de compartir un espacio común, intercambiando necesidades profesionales y personales.

En esta propuesta os ofrezco 5 vitaminas formativas a través de las cuales los profesionales de vuestra organización podréis hacer un camino conjunto de formación y crecimiento.

Metodología

Se utilizarán dinámicas que conectarán a los asistentes con su realidad de manera práctica, lúdica y amena.

- Ejercicios proyectivos y debates en pequeños grupos, que ayudarán a tener una comprensión común de los conceptos clave a nivel teórico.
- Ejercicios vivenciales con metodología coaching para tomar conciencia sobre el propio mundo interior y la realidad que nos rodea.
- En función de la vitamina, ejercicios de “Role Playing”.

Organización y logística

- **Número de vitaminas:** 5
- **Tipo de formación:** In Company – Adaptada a cada caso, sector y organización.
- **Fechas y horarios:** a concretar durante 2019–2020 (Cada una de las vitaminas incluye como base las anteriores, por lo que recomiendo seguir el orden establecido).
- **Periodicidad recomendada:** 4 horas por vitamina (Una mañana o una tarde). Una mensual durante 5 meses seguidos.
- **Asistentes:** máximo 16 por grupo.
- **Lugar:** en vuestras instalaciones.

Vitaminas

1. **Conocer nuestro mundo interior para comunicarnos mejor: gestión emocional y del estrés (4 horas).**
2. **La comunicación “utilética” y sus elementos: la parte visible de la comunicación interpersonal (4 horas).**
3. **Trabajo en equipo y relaciones interpersonales: juntos llegamos más lejos (4 horas).**
4. **Negociación y gestión de conflictos: para llegar a acuerdos a partir de los desacuerdos (4 horas).**
5. **Orientación al cliente: satisfacer y fidelizar (4 horas).**

1. Conocer nuestro mundo interior para comunicarnos mejor: gestión emocional y del estrés



Descripción de la vitamina 1

El bienestar emocional de las personas incide directamente en:

- Aumento del rendimiento profesional.
- Mejora de la comunicación interpersonal consiguiendo relaciones más maduras entre los diferentes profesionales y también con clientes y proveedores.
- Mejora del clima laboral i reducción de los conflictos.

Dar herramientas en este sentido a todos los profesionales es una inversión con mucho retorno.

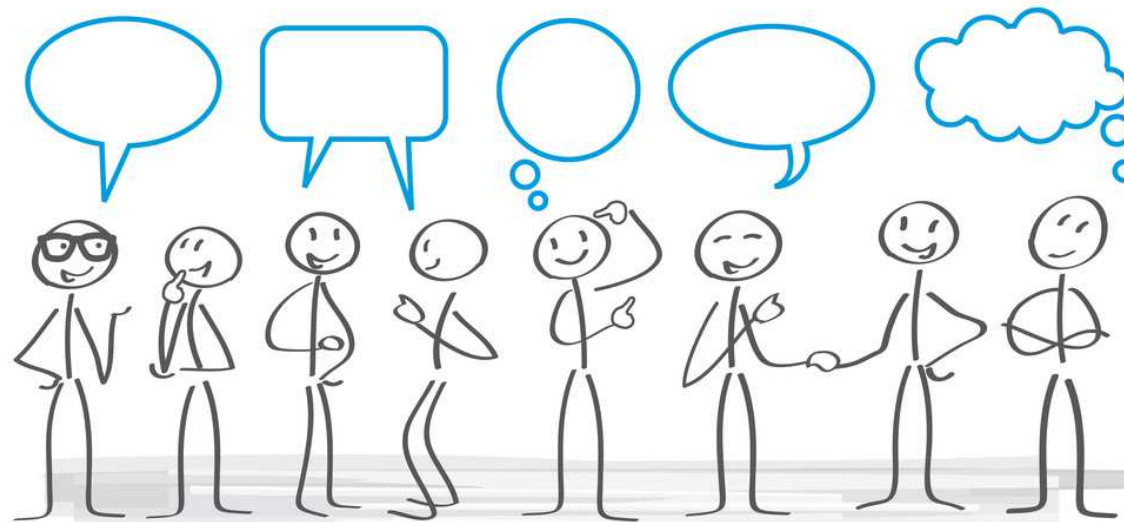
Objetivos de la vitamina 1

- Tomar conciencia y aprender a gestionar los elementos no observables de la comunicación.
- Potenciar la actitud positiva i pro activa ante las adversidades.
- Dar herramientas para ser más resilientes y gestionar mejor el estrés ante situaciones difíciles.
- Aprender a gestionar las emociones de manera positiva y saludable, mejorando el bienestar y la paz interior de los asistentes.

Contenidos de la vitamina 1

1. **La parte invisible de la comunicación:** necesidades – conocimientos – creencias – valores – emociones.
2. **Las 5 “autos” de la inteligencia emocional:** autoconciencia – autocontrol – automotivación – autoconfianza – autoestima.
3. **El concepto de estrés y su utilidad:** aspectos químicos y aspectos psicológicos.
4. **Herramientas para prevenir y combatir el estrés:** mentales, emocionales y corporales.

2. La comunicación “utilética” y sus elementos: la parte visible de la comunicación interpersonal



Descripción de la vitamina 2

La comunicación interpersonal es un factor clave dentro de las organizaciones.

Nos comunicamos a nivel interno los unos con los otros, y también con clientes y/o proveedores.

Dar herramientas para una buena comunicación ayudará a generar un buen clima laboral y a minimizar la aparición de conflictos.

Objetivos de la vitamina 2

- Hacer un análisis de cómo puede afectar una mala o nula comunicación dentro de la organización.
- Conocer los elementos de la comunicación tanto verbal como no verbal para ser utilizados de manera consciente e intencionada en las relaciones interpersonales.
- Practicar la escucha activa como base para una comunicación empática y asertiva.

Contenidos de la vitamina 2

1. La comunicación intencional: barreras y juegos comunicativos.
2. La comunicación “utilética” y sus elementos: voz, lenguaje, silencios, sonrisa, mirada, cuerpo.
3. Aspectos básicos de la comunicación a través de los diferentes canales: presencial, telefónico, escrito.
4. La escucha activa: ejercicios prácticos.

3. Trabajo en equipo y relaciones interpersonales: juntos llegaremos más lejos



Descripción de la vitamina 3

Aunque a veces, trabajando solos vamos más rápido, conviene tener presente que trabajando bien en equipo vamos más lejos.

Trabajar en equipo requiere una buena comunicación interpersonal, generosidad, tolerancia ante las diferencias, responsabilidades individuales y un buen liderazgo.

Teniendo en cuenta que si se estancan las relaciones, se estanca la tarea, mejorando las relaciones nos acercamos más a los objetivos profesionales.

Objetivos de la vitamina 3

- Hacer un autoanálisis de los equipos de trabajo de la organización.
- Desarrollar herramientas para potenciar un buen clima y una buena comunicación que fomente la actitud pro activa, positiva y cooperadora entre los profesionales.
- Conocer los diferentes tipos de personas para poder adaptarnos a cada una de ellas teniendo en cuenta las diferencias individuales y la tipología propia.

Contenidos de la vitamina 3

1. **DAFO de los equipos de la organización: debilidades – amenazas – fortalezas – oportunidades.**
2. **Funcionamiento y comunicación interna de los equipos de trabajo: diferencias entre grupo y equipo – el concepto de cooperación – la percepción, las etiquetas y los prejuicios – la posición, el estatus y el rol.**
3. **Los diferentes estilos de conducta según el DISC: Dominancia, Influencia, Seguridad y Control.**
4. **Abordaje de casos prácticos reales.**

4. Negociación y gestión de conflictos: para llegar a acuerdos a partir de los desacuerdos



Descripción de la vitamina 4

Los conflictos interpersonales forman parte de la naturaleza humana y son inevitables.

Las diferentes maneras de ser, de necesitar, de pensar, de sentir y de actuar y los intereses a menudo contrapuestos, generan situaciones de tensión.

Tener herramientas para abordar y gestionar de manera adecuada dichas situaciones, es indispensable de cara a fomentar un buen clima de trabajo y generar equilibrio en el entorno y en los profesionales.

Objetivos de la vitamina 4

- Conocer las barreras emocionales que nos encontramos en situaciones de conflicto.
- Entrenar la comunicación asertiva y empática.
- Conocer y practicar las estrategias para la gestión de los conflictos interpersonales.
- Conocer y practicar técnicas de negociación.

Contenidos de la vitamina 4

1. **Definición del contexto real:** aspectos que ayudan a minimizar la aparición de conflictos interpersonales.
2. **La empatía como base para unas relaciones interpersonales satisfactorias:** qué es y cómo se ejerce.
3. **Herramientas comunicativas y estrategias para el abordaje y la gestión de conflictos interpersonales:** descripción de la situación, comunicación asertiva, crítica constructiva, diferentes abordajes.
4. **Las etapas de la negociación:** del contacto a la despedida y el arte de hacer preguntas.

5. Orientación al cliente: satisfacer y fidelizar



Descripción de la vitamina 5

Nuestros clientes son los que nos permiten seguir haciendo aquello que hacemos. Atender clientes, tanto internos como externos, es una labor compleja que requiere una gran dosis de paciencia y profesionalidad.

Los clientes cada vez son más diversos y por lo tanto la capacidad de adaptación será clave para conseguir una atención personalizada.

En este taller abordaremos la excelencia en la atención al cliente en todas sus formas.

Objetivos de la vitamina 5

- Poner en común la imagen de empresa y el estilo de comunicación teniendo en cuenta los valores de la organización.
- Trabajar los aspectos que contribuyen a aumentar la satisfacción de los clientes y trabajar casos reales.

Contenidos de la vitamina 5

1. La transmisión de la imagen del servicio/empresa y de sus profesionales.
2. Aspectos que influyen en la satisfacción de los clientes.
3. La atención al cliente a través de los diferentes canales: aspectos clave desde la acogida hasta la despedida.
4. Acción y actitud adecuadas ante las quejas y reclamaciones de los clientes.
5. Casos prácticos.


Propuesta económica

| | |
|--|------------------------|
| Precio vitamina de 4h -(máximo 16 personas)..... | 700,00 € |
| I.R.P.F. (15%) | 105,00 € |
| I.V.A. (21%) | 147,00 € |
| <u>TOTAL FACTURA</u> | <u>742,00 €</u> |

Las formaciones fuera de Cataluña tienen un incremento de un 10%
El traslado y las dietas fuera de Cataluña no están incluidos en el precio

Conforme

Conforme



Gemma Prats i Molner
Formadora i Psicoterapeuta



Gemma Prats

Psicologia, Formació
Psicoteràpia