



## **Competencias Blandas: Comunicación, Equipo y Conflicto**

### **Propósito del curso**

Que la persona participante del programa pueda identificar que es una habilidad blanda y su poder al ponerla en práctica como autoridad de la administración pública, con la capacidad de transformar positivamente en su entorno de acción, así como adquirir las competencias claves que fortalezcan sus habilidades de inteligencia intrapersonal e interpersonal, partiendo de su equilibrio cuerpo + mente + emoción y, relación empática e integral consigo mismos y los demás.

### **Objetivo general**

Dar a conocer a los y las participantes cuáles con las características claves de las habilidades blandas requeridos por los colaboradores dentro del sector público, que enfrentan el reto de una actitud diferente y transformadora, potenciando su capacidad de resiliencia y proactividad efectiva, tan requerida en los tiempos de hoy.

### **Objetivos específicos**

- Reconocer la resiliencia, sustentada en ser “la capacidad de reinención y adaptación constante a lo cambios”, y ejercer un desempeño de excelencia.
- Identificar las herramientas claves para potenciar su autoconocimiento (equilibrio cuerpo + mente + emoción), capacidad de relación sana y colaborativa, capaz de reconocer sus oportunidades de mejora y optimizarlas de forma responsable y consciente.
- Descubrir las herramientas claves y necesarias para desarrollar actitud positiva para sí misma y su equipo, y ser más efectivos en su labor de colaboradores o jefaturas de la administración pública.
- Conocer las técnicas claves de la comunicación asertiva y autoconocimiento de su capacidad de empatía y escucha activa.
- Identificar las estrategias claves de manejo de conflictos, y logro de armonía del equipo.



### **Perfil de entrada de la persona participante**

Personas colaboradoras de cualquier institución de la Administración Pública, así como de las organizaciones que administran fondos públicos, organizaciones que prestan servicios públicos, auxiliares de la función pública, y las organizaciones de la economía social que requieren fortalecer sus capacidades de autoconocimiento y cambio resiliente, y necesitan una formación integral de las habilidades blandas claves para lograr mayor proactividad e impacto positivo para la organización.

### **Perfil de salida de la persona participante**

Las personas profesionales del Sector Público participantes en el presente seminario virtual, una vez culminado el mismo, van a estar en capacidad de conocer el poder de su autoconocimiento personal, y un mayor desarrollo de su inteligencia intrapersonal aplicada a su labor profesional y sus vidas, al igual que tendrá la capacidad de identificar una mejor forma de relacionarse desde la asertividad y el equilibrio. Por otro lado, habrán desarrollado las habilidades de escucha activa, comunicación asertiva, estrategias de manejo-resolución de conflictos.

### **Contenido temático**

Módulo #1: ¿Qué son las competencias blandas? ¿Qué las hace ser avanzadas?

1. Definición de competencia blanda y su poder.
2. ¿Por qué son tan importantes?
3. Las 10 características de las habilidades blandas
  - a) Trabajo de equipo
  - b) Resolución de problemas o toma de decisiones
  - c) Organización y planificación.
  - d) Habilidades comunicativas
  - e) Actitud positiva.
  - f) Proactividad.
  - g) Capacidad de empatía.



- h) Honestidad y ética profesional
- i) Capacidad de adaptación a los cambios.
- j) Tolerancia a la presión
- 4. Test de competencias y habilidades ¡El poder del autoconocimiento!
  - a) El plan de acción para mejorarlas. ¡Manos a la obra!
- 5. La inteligencia intrapersonal y las estrategias para desarrollarla. Link: <https://app.roleadvisor.com/personality-test>
  - a) La inteligencia interpersonal vrs la inteligencia interpersonal. ¿Cuál es su diferencia?
- 6. La resiliencia ¿Qué es? ¿Cuáles son las características de la persona resiliente?
  - a) ¿Cómo desarrollar la capacidad de resiliencia?
- 7. ¡Plan de acción final!

#### Módulo #2: Las relaciones sanas y el trabajo de equipo.

- 1. ¿Qué son las relaciones interpersonales sanas y cómo gestionarlas?
- 2. ¿Qué es la empatía?
- 3. ¿Cómo generarla de forma sana y efectiva?
- 4. La capacidad de adaptación al cambio y adaptabilidad. ¡El gran reto de las habilidades blandas de hoy!
- 5. La capacidad de comprensión activa y como desarrollarla.
- 6. Las 5 disfunciones del trabajo de equipo ¿Cuáles son?
- 7. Test de trabajo de equipo
- 8. ¿Cómo superar las disfunciones del trabajo de equipo?
- 9. ¿Qué hacer con los miembros difíciles de un equipo?
- 10. Plan de acción de las relaciones sanas y el trabajo de equipo.

#### Módulo #3: “Actitud positiva y habilidades de relación asertiva”

- 8. Test de medición de la inteligencia emocional (Grupo de apoyo)
- 9. El poder del pensamiento positivo y el test para medirlo.



10. Las 8 habilidades en las relaciones que todos debe conocer y aplicar.
11. Las habilidades técnicas claves de todo líder:
12. La habilidad de comunicar y dar instrucciones.
  - a. Técnicas de comunicación estratégicas como:
    - I. La Pirámide de minto
    - II. Los 4 ingredientes de la asertividad
    - III. Técnica del sándwich
13. El ser “coach” antes de mentor y los pasos claves para alcanzarlo con excelencia.
14. El escuchar activa y sus pasos para alcanzarlo.
15. La habilidad de escucha activa y el test para su medición.
16. Plan de acción final ¡De la teoría a la acción!

#### Módulo #4: ¿Cómo resolver conflictos de forma efectiva y asertiva?

1. ¿Qué es un conflicto?
  - a. ¿Por qué se dan?
2. Escala y tipos de conflictos
3. ¿Los 5 estilos de negociación en la solución de conflictos?
4. Proceso de resolución de conflictos
  - a. ¿Qué hacer cuando emerge un conflicto sorpresivo?
  - b. ¿Cómo resolver un conflicto con tiempo de preparación de la respuesta?
  - c. La mediación y sus pasos en la resolución de conflictos.
5. La asertividad y ¿Que es indispensable para ser asertivo?
  - a. Técnicas de comunicación asertiva para resolución de conflictos
    - i. Aplazamiento asertivo.
    - ii. “El disco rayado” y “banco de niebla”
    - iii. El mensaje “yo”
    - iv. El antiboicot
6. El caso real de conflicto y su solución creativa y asertiva.
7. Plan de acción final.



## Metodología

**Para los cursos virtuales** la metodología empleada es on-line, bajo el enfoque de aprendizaje para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre los y las participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

Está conformado por dos componentes:

1. Sesiones sincrónicas: sesiones en línea, por medio de herramientas de videoconferencia en los sistemas de Zoom, BigBlueBotton ó Teams.
2. Sesiones asincrónicas: sesiones de autoaprendizaje, por medio de los recursos de la plataforma virtual del CICAP.

Las actividades sincrónicas (guiadas por la persona Facilitadora), se realizan en sesiones en línea, en una sesión virtual en un horario previamente establecido y cada participante es convocado por la persona Facilitadora a cargo, para impartir su clase, revisión y aclaraciones, profundizando en el tema por medio de dinámicas participativas, con el propósito de que se dé un intercambio de conocimiento y reflexión entre los y las participantes, que complemente la sesión con experiencias vivenciales/ organizacionales. Asimismo, las sesiones asincrónicas (de autoaprendizaje), se desarrollan por medio de la plataforma de aprendizaje virtual del CICAP, donde el/la participante es guiado por la persona facilitadora. Las sesiones son distribuidas previamente, con materiales y recursos según cada tema, utilizando materiales y herramientas tales como las siguientes: PDF con material académico, presentaciones Power Point con audiolectura, videos complementarios, casos, foros de discusión, análisis de casos, ensayos, cuestionarios, además de actividades dispuestas en la plataforma Moodle.



**Para los cursos presenciales**, la metodología empleada es participativa, que incluye el involucramiento del participante por medio del desarrollo de casos, ejercicios u otras actividades que faciliten el entendimiento y la aplicación de los contenidos y todo lo que se deriva de estos.

El enfoque de aprendizaje es capacitación para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre los y las participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

### **Duración**

24 horas

### **Perfil de la persona facilitadora del aprendizaje**

Marco Vinicio Masis Carmona es consultor Senior en Gestión Estratégica de Talento y de Talento Humano, con más de 20 años de experiencia profesional como gerente, investigador, consultor y facilitador en estrategias para potenciar el talento humano en las organizaciones. Ha impartido más de 200 talleres y seminarios sobre diversos tópicos relacionados con el desarrollo humano con base en corrientes epistemológicas de constructivismo y andragogía.

Desde el año 2006 a la fecha ha es investigador, consultor y profesor en el tema de las competencias laborales en el CICAP de la Universidad de Costa Rica, que se imparte principalmente a funcionarios públicos. En el año 2012 fue acreditado por este ente con la norma ISO 9001 como profesional en el área de Educación Continua/Consultoría para intervenir en las organizaciones públicas y de la economía social. Además, es experto en metodologías participativas mediante grupos focales para construir aprendizajes significativos.