



## **Programa del Curso: Desarrollo integral de asertividad y habilidades blandas**

### **Propósito del programa virtual:**

“Que la persona participante del programa pueda identificar cuáles son sus fortalezas creativas y re adaptativas necesarias para el nuevo proceso de transición que nos trae el 2021, que aplicará para guiar a su equipo a trascender y crecer hacia el cambio positivo del mismo”.

El reto clave será proveerles las herramientas para su desarrollo integral en pro de activar su poder de transformación hacia un ser asertivo, empático, creativo-resolutivo, capaz de organizarse y comunicarse de forma efectiva con su entorno”. Al ponerla en práctica como autoridad de la administración pública, será capaz de verse diferente así mismo e impactar positivamente a los demás. Este programa tiene efectos de mayor profundidad y trascendencia para sus participantes.

### **Objetivo general:**

Dar a conocer a las personas participantes cuáles con las características claves de una persona asertiva y eficiente dentro del sector público, que implementará en este 2021 su capacidad creativa-pro adaptativa en el nuevo proceso de transición donde será retado a crear y desarrollar la capacidad de trabajar en equipo y resolver problemas de forma constructiva con el mismo.

### **Objetivos específicos:**

- Consolidar la capacidad resiliente aprendida en el 2020, hacia el desarrollo creativo-adaptativo del 2021, sustentado en los conceptos claves del Design Thinking
- Identificar los aspectos claves de la metodología Design Thinking centrada en el usuario o participante y en los problemas que a éste se le pueden plantear, sumado



a su capacidad empática, ante la situación a fin de tener conciencia de donde estamos y qué necesitamos.

- Descubrir las herramientas para desarrollar el ser asertivo capaz de confrontar desde el respeto de sí mismo y hacia los demás, optimizando la autoestima sana y su habilidad de comunicación eficiente como funcionario público.
- Conocer las técnicas para crear y desarrollar la capacidad de trabajo de equipo y las leyes de comunicación necesarias para hacerlo posible.

### **Perfil de entrada del participante:**

Personas funcionarias públicas que tengan a cargo personal y requieran fortalecer sus capacidades de: ser asertivos-empáticos, crear la capacidad de trabajar en equipo y conocer técnicamente como comunicarse, sumado a la capacidad resolutive de resolver problemas de forma constructiva.

### **Perfil de salida del participante:**

Personas profesionales del sector público participantes en el presente seminario virtual, una vez culminado el mismo, van a estar en capacidad de verse a sí mismos, reconocerse más asertivos y conscientes de lo que necesitan desarrollar para lograrlo. Reconocerán como crear y desarrollar la capacidad de trabajar en equipo y aplicarán las leyes técnicas de la comunicación para hacerlo posible. Por otro lado, serán capaces de reconocer y aplicar las técnicas claves para solucionar constructiva mente un problema, y transformarlo en una oportunidad de crecimiento.

### **Contenido temático:**

#### **Modulo#1: La asertividad y su desarrollo “Arquitectura del ser”**

1. Definición de la asertividad y ¿Por qué es tan difícil?
2. Los beneficios de la asertividad en la transformación del ser.
3. Las 10 tips para ser asertivo sin dejar de ser tú mismo



- ✓ Comienza con algo pequeño
  - ✓ Empieza diciendo no
  - ✓ Sé simple y directo
  - ✓ Utiliza el «yo»
  - ✓ No te disculpes por expresar una necesidad o deseo
  - ✓ Utiliza el lenguaje corporal y el tono de voz
  - ✓ No tienes que justificar o explicar tu opinión
  - ✓ Sé persistente
  - ✓ Mantén la calma
  - ✓ Elige tus batallas
4. Test “Eres asertivo”: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/test-de-psicologia/test-eres-asertivo-11246>
- 4.1. **El plan de acción para mejorarlas. ¡Manos a la obra!**

### **Modulo#2: ¿Cómo crear y desarrollar la capacidad de ser equipo?**

1. Características de un equipo de trabajo eficaz.
2. Desarrollo de un equipo de trabajo
3. Etapas del desarrollo del equipo
4. Roles y el liderazgo situacional
5. Ejercicios para el desarrollo de la capacidad de trabajo de equipo
6. Plan de acción

### **Módulo#3 “Las leyes de la comunicación y su aplicación efectiva”**

1. ¿Qué es la comunicación efectiva aplicada al trabajo de equipo?
2. Leyes básicas de la comunicación
3. Dificultades de los equipos
4. Tips para superar las dificultades de comunicación en el equipo
5. Reuniones de equipo



6. Técnicas de reuniones efectivas
7. Normas y estrategias de planificación para reuniones efectivas
8. Plan de acción final ¡De la teoría a la acción!

#### **Módulo#4 ¿Cómo resolver problemas de forma creativa y constructiva?**

1. ¿Qué es el Design Thinking?
2. 5 acciones para aplicar el proceso Design Thinking
3. Ejercicio de caso real (aplicando Design Thinking)
4. Metodologías para la resolución creativa de problemas
  - 4.1. Metodología JUSE
  - 4.2. Metodología JURAN
  - 4.3. Metodología FORD
5. Herramientas para la mejora de la resolución de problemas útiles para líderes de departamentos de la administración pública
6. Estrategias de mejora en la gestión de la organización
7. Casos prácticos
8. 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:**

**Msc. Solange Mayo – Venezolana**

- Licenciada en Comunicación Social. Mención en Publicidad y Relaciones Públicas con honores.
- Magíster en Gerencia de Mercadeo (URBE), con amplias investigaciones en el área de Comportamiento del Consumidor, raíz de la cual emerge la creación del Método Psiquis y su implementación a nivel internacional en países como: Venezuela, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Brasil, Ecuador, y Colombia.
- Creadora del Método Psiquis y quien en más de 16 años de experiencia lo ha aplicado exitosamente a Nivel de Escuelas de Negocios en Latinoamérica y Centro América, la base de la creación fue en la Universidad de Surrey-Inglaterra como resultados de una propuesta de investigación.
- Periodista, investigadora, escritora y conferencista internacional. Productora nacional independiente y conductora, que la ha llevado a países como: Grecia, España, Paris, Noruega, Holanda, Inglaterra.
- Escritora de artículos especializados en el área de mercadeo, marcas y franquicias para la revista internacional OGGI MARCAS Y FRANQUICIAS con presencia en EEUU, Panamá y Bogotá.
- Comunicadora Bilingüe y responsable del desarrollo de equipos y líderes en ventas y televentas en pro de contribuir al crecimiento profesional y productivo empresarial de más de 10.000 empresas a nivel latinoamericano.
- Dentro de la empresa pública ha desarrollado líderes en diversas temáticas a empresas como: AYA, CCSS, Registro Nacional, Contraloría de la República, UCR. Líderes de CICAP, Municipalidad de San José, Policía de la Municipalidad de San José, Cooperativas, a lo largo de 7 años en el país en temáticas como: Empatía positivismo y sinergia de equipo, liderazgo, Servicio al cliente 24 ideas innovadoras que transforman el servicio.