



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 son 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.

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 resolutiva de resolver problemas de forma constructiva.

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
- 7.-Técnicas de reuniones efectivas
- 8.-Normas y estrategias de planificación para reuniones efectivas
- 9.-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.**

Duración: 24 horas.



**Perfil de la persona facilitadora:
Msc. Solange Mayo**

- ▶ 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 tele ventas 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.