

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

TÉCNICAS DE MANEJO Y CONTROL EN SITUACIONES DE ALTO ESTRÉS

ID EN CONVENIO MARCO: 1657962

Modalidad de estudio E-Learning



JUNIO 2020




Pedro de la Gasca #19,
Lomas San Andrés,
Concepción


felipe.soto@cadesem.cl


Tel: 041 - 248 30 04
Cel: (+56) 932 420 870


www.cadesem.cl

PRESENTACIÓN DE NUESTRA EMPRESA

Sociedad de Capacitación y Desarrollo de Empresas Ltda. (CADESEM LTDA.), inició sus operaciones el año 1996, orientada a la prestación de servicios de capacitación y desarrollo para empresas y personas en general.

Preocupados por la mejora continua en los servicios y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes implementamos, un Sistema de Gestión de Calidad, obteniendo el año 2006, la certificación de las Normas Nch 2728, actualizada a la de 2015.

El compromiso de excelencia adquirido nos ha permitido mantener una cartera constante y en continuo crecimiento de clientes, marcada por el sello de Confianza que han depositado en nuestra Empresa.

Contamos con un equipo de relatores altamente calificados y a la vez proporcionamos la mejor infraestructura acorde a las necesidades de nuestros clientes.

EXCELENCIA Ser eficientes y eficaces en la prestación de nuestros servicios. Enfocándonos en la necesidad de nuestros clientes.	INTEGRIDAD Nos preocupamos del bienestar de nuestros trabajadores, como también de nuestros clientes.	COMPROMISO Nuestro trabajo es asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad desde el área de planificación hasta la ejecución y evaluación de la capacitación.	INNOVACIÓN Entregar servicios que superen las expectativas nuestros clientes.	SERVICIO Somos proactivos, y dinámicos. Tenemos entusiasmo y dedicación por servir a nuestros clientes.
---	---	---	---	---




Pedro de la Gasca #19,
Lomas San Andrés,
Concepción


felipe.soto@cadesem.cl


Tel: 041 - 248 30 04
Cel: (+56) 932 420 870


www.cadesem.cl

TÉCNICAS DE MANEJO Y CONTROL EN SITUACIONES DE ALTO ESTRÉS

ID CONVENIO MARCO: 1629352

CANTIDAD DE ALUMNOS: 8

HORAS: 16 pedagógicas

FUNDAMENTACIÓN O INTRODUCCIÓN

Dada la situación actual que vivimos como país, se hace necesario profundizar en acciones de autocuidado y prevención del estrés en los funcionarios, su entorno familiar y su clima laboral; esto a través de técnicas facilitadoras que permitan brindar un servicio humanitario de acogida, protección y cuidados para aquellas personas que deben mantener sus labores de forma presencial o a distancia, así como para sus familias. El presente programa pretende profundizar en herramientas complementarias que permitan el desarrollo de habilidades y competencias en las personas que se ven enfrentadas a diario en tareas complejas, que exigen grandes esfuerzos para mantener la templanza, la objetividad, la motivación y el compromiso. En este sentido, el programa se presenta como una estrategia operativa para el desarrollo de las personas que deben laborar en un entorno de emergencia sanitaria.

El programa está dirigido a directivos, profesionales y técnicos que actualmente están liderando el trabajo, con personas y que pueden beneficiarse de la comprensión de aspectos prácticos del Coaching profesional. Este programa nos permite empoderarlos, motivarlos y ayudarles a enfrentar miedos que afectan el ejercicio de sus funciones, reduciendo y haciendo más manejables los síntomas del estrés que podrían terminar mermando su salud mental y física y afectando a los equipos y sus familias.

OBJETIVOS GENERALES

Aplicar, en acuerdo a las circunstancias, técnicas efectivas de gestión de estrés, emociones, resolución de conflictos y comunicación en entornos de crisis y alta complejidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Auto evaluar las propias fuentes de estrés con la finalidad de actuar de forma oportuna en su mitigación, evitando el deterioro emocional y físico consecuente.
- ✓ Identificar las fuentes de conflicto y tensión grupal y abordarlas de forma asertiva y oportuna.
- ✓ Manejar sentimientos y emociones propios de las situaciones de crisis (angustia, ansiedad, miedo, culpa, incertidumbre, impotencia y frustración).
- ✓ Identificar sentimientos de angustia, ansiedad, miedo, culpa, impotencia e incertidumbre en otros, en situaciones alto estrés y determinar la mejor estrategia para brindar apoyo a los afectados.
- ✓ Aplicar una amplia gama de herramientas de auto gestión cognitiva y emocional que faciliten el sostener un desempeño adecuado en torno a una alta exigencia física y mental.

PROCESO DE DIAGNOSTICO: Con el objetivo de ajustar los contenidos, en base a los requerimientos y necesidades de la entidad, tendremos la instancia, previa al comienzo de las jornadas, de reunirnos con el relator y la entidad, físicamente o a través de videoconferencia, para reconocer principales objetivos de la entidad y así tener una excelente experiencia de la capacitación.

CONTENIDOS A DESARROLLAR:

Módulo 1 – Auto evaluación y gestión del estrés en situaciones de crisis	
Aprendizaje esperado: Auto evaluar las propias fuentes de estrés con la finalidad de actuar de forma oportuna en su mitigación, evitando el deterioro emocional y físico consecuente.	
Unidades	Contenido
1. Lo que nos pasa en situaciones de desastre y alto estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Cerebro y emociones en situaciones de alto estrés. • El control, la demanda y el apoyo en situaciones de alto estrés. • Autoevaluación del estrés.
2. El estrés es efecto de un sistema circular que hay que extinguir	<ul style="list-style-type: none"> • La circularidad del estrés. • Identificar fuentes. • Actuar para mitigar o eliminar la fuente. • No hacer del manejo del estrés algo estresante.
3. Auto crítica, exigencia y expectativas como fuentes de estrés.	<ul style="list-style-type: none"> • El dialogo interno en situaciones de desastre. • La rumiación de ideas. • Intervenir el dialogo interno negativo a través de preguntas que devuelven el foco.
4. Preguntas poderosas y otras estrategias de coaching para organizar la mente.	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntas buenas y malas para el bienestar. • La culpa inevitable. • La auto crítica que surge cuando tenemos miedo. • Reconocer límites y mantenerse lejos de lo imposible para hacer bien lo posible.
5. Respirar y tomarse un respiro cuando no nos sobra el tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando parar para poder continuar. • Técnicas para pausas que reponen en el agitado día a día.
6. La frustración y la impotencia de cada día	<ul style="list-style-type: none"> • Que es la frustración y cómo manejarla. • Que es la impotencia y cómo manejarla. • La salud pública y el desafío de estar en primera línea.

Módulo 2 – Gestión de las relaciones y el conflicto en equipos de salud

Aprendizaje esperado: Identificar las fuentes de conflicto y tensión grupal y abordarlas de forma asertiva y oportuna.

Unidades	Contenido
7. Inteligencia y desinteligencia en equipos.	<ul style="list-style-type: none"> Definir la inteligencia y la desinteligencia grupal. Identificar el nivel de inteligencia de nuestro equipo de forma sencilla. ¿Qué hago ahora que sé cómo estamos?
8. Vínculo y confianza en situaciones de alto estrés.	<ul style="list-style-type: none"> La importancia de los vínculos y la confianza (porque son un capital para la alta productividad y eficiencia). Efectos del estrés sobre la confianza y los vínculos. Evaluar el nivel de vínculo y estrés de mi equipo de trabajo. ¿Qué hago ahora que sé cómo estamos?
9. Gestión de la comunicación en contextos altamente complejos.	<ul style="list-style-type: none"> La comunicación como acción de coordinar acciones. Tres reglas sencillas para gestionar y mejorar la efectividad de la comunicación en mi equipo. Evaluar el nivel comunicación en mi equipo. De la evaluación a la acción.
10. Escucha activa y empatía como estrategias auto administradas.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar mi nivel como oyente activo. ¿En que consiste ser un oyente activo? Ahora que se escuchar activamente ¿Cómo lo implemento en mi lugar de trabajo?
11. Retroalimentar y dar instrucciones en contextos de alta interferencia.	<ul style="list-style-type: none"> Los equipos que crecen son los equipos que aprenden de la experiencia. Por eso retroalimentamos. ¿Soy bueno recibiendo y dando retroalimentación? Del saber a la técnica (estrategias flash para ser un excelente retroalimentador).
12. La cuenta bancaria emocional para equipos de alta complejidad.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué es la cuenta bancaria emocional? ¿Cómo esta la cuenta bancaria de mi equipo? Primeros pasos para desarrollar un fondo a prueba de desastres en un equipo de trabajo.

13. Fuentes frecuentes de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> Definir el conflicto y entenderlo para poder manejarlo. Mirar los resultados de la gestión del conflicto y cambiar de estrategia.
14. Estrategias de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias rápidas para desarrollar soluciones prácticas a los conflictos. Los si y los no de la resolución de conflictos.
15. Estrategias frente a la agresión y la violencia en equipos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de riesgo de violencia y agresión en un equipo. Que hacer frente a estos indicadores. Como actuar antes de un evento agresivo. Como actuar cuando el evento ya se ha producido.
16. Como convertir un equipo en un equipo inteligente.	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de madurez de un equipo. Como lograr que un equipo avance en su nivel de madurez. Madurar juntos en tiempos de crisis. Difícil pero necesario.

Módulo 3 – Auto gestión de las emociones y la conducta en crisis.

Aprendizaje esperado: Manejar sentimientos y emociones propios de las situaciones de crisis (angustia, ansiedad, miedo, culpa, incertidumbre, impotencia y frustración).

Unidades	Contenido
17. Angustia y ansiedad.	<ul style="list-style-type: none"> Definición cognitiva, emocional y corporal de la angustia y la ansiedad. Que nos pasa y como actuamos cuando estamos ansiosos y/o angustiados. Gestión cognitiva – corporal y emotiva de la ansiedad y la angustia.
18. Miedo.	<ul style="list-style-type: none"> Conocer el miedo y su función. La auto crítica y los otros sentimientos que agravan el efecto del miedo. Gestión del miedo cuando la amenaza es real. Psicología del valor.
19. Culpa.	<ul style="list-style-type: none"> La psicología de la culpa en situaciones de crisis. Gestión emocional, cognitiva y conductual de la culpa.
20. Incertidumbre.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo manejo y cuanto me afecta la incertidumbre? No tener certeza y sus efectos emocionales y físicos. Gestionar la incertidumbre.

21. Impotencia y frustración.

- Entender la función de la impotencia y la frustración y sus fuentes.
- Rabia, dolor y otras emociones que surgen junto a la impotencia y la frustración.
- Gestionar los límites, el ego y las creencias para no dañarme.

Módulo 4 – Auto gestión de las emociones y la conducta en crisis.

Aprendizaje esperado: Identificar sentimientos de angustia, ansiedad, miedo, culpa, impotencia e incertidumbre en otros, en situaciones alto estrés y determinar la mejor estrategia para brindar apoyo a los afectados.

Unidades	Contenido
22. Angustia y ansiedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la angustia y la ansiedad en el otro. • Entender sus efectos en la conducta y el procesamiento de la información. • Que hacer y no hacer frente a la angustia y ansiedad de otros.
23. Miedo.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el miedo en otros. • Entender sus efectos en la conducta y el procesamiento de la información. • Que hacer y no hacer para apoyar a otros cuando tienen miedo.
24. Culpa.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la culpa y sus efectos en otros. • Entender sus efectos en la conducta y procesamiento de la información. • Los si y los no frente a la culpa.
25. Incertidumbre.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la incertidumbre y sus efectos en otros. • Entender los efectos de la incertidumbre en la conducta y el procesamiento de la información. • Lo que si y lo que no debo hacer para apoyar a otros en la incertidumbre.
26. Impotencia y frustración.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la impotencia y la frustración en otros. • Entender sus efectos en la conducta y procesamiento de la información. • Que hacer y no hacer frente a la impotencia y frustración de otros.

Módulo 5 – Auto gestión de las emociones y la conducta en crisis.

Aprendizaje esperado: Aplicar una amplia gama de herramientas de auto gestión cognitiva y emocional que faciliten el sostener un desempeño adecuado en torno a una alta exigencia física y mental.

Unidades	Contenido
27. Técnicas de respiración.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué es importante y que efectos tiene la respiración en el estado emocional? • Tres técnicas de respiración.
28. Gestión de la motivación y el compromiso.	<ul style="list-style-type: none"> • Las cuatro grandes técnicas de los SEAL de la marina de E.E.U.U • Como y cuando aplicar estas estrategias.
29. Mantener el optimismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Que es el optimismo y cual es la rentabilidad física y emocional de ser optimista. • Optimismo realista v/s optimismo de fantasía. • Técnicas para mantener el optimismo.
30. Estiramientos y otros ejercicios para las largas jornadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Estiramientos. • Ejercicios para la circulación. • Ejercicios para mejorar el estado de alerta. • Ejercicios para relajarse.
31. Unidad de cierre (especial de una hora).	<ul style="list-style-type: none"> • Auto evaluar que tan fuerte soy ahora. • Desarrollo de un proyecto personal de auto cuidado. • Crear una carta abierta de apoyo a mis compañeros.

MODALIDAD DE ESTUDIO Y METODOLOGÍA

E-Learning, en plataforma Moodle. Será una mezcla entre la modalidad de aprendizaje sincrónica y asincrónica, es decir puede ser llevado a cabo online y offline. El aprendizaje sincrónico involucra estudios online a través de un chat, este tipo de aprendizaje sólo puede suceder online. Al ser online, puedes mantenerte en contacto con tu docente y con otros estudiantes. El aprendizaje asincrónico implica un trabajo de curso proporcionado a través de la web, email y



foros que luego son publicados a través de la plataforma. Un beneficio que tiene el aprendizaje asincrónico es que puedes ir a tu ritmo. Cada curso contará por unidad de los siguientes recursos:

- ✓ Material descargable y para revisar en plataforma:
 - Presentaciones Power Point
 - Documentos de estudio
 - Guía de desarrollo de casos prácticos o ejercicios
 - Link de material y videos complementarios
- ✓ Foros de preguntas e interacción.
- ✓ Video conferencia por cada unidad de trabajo dentro del curso, a través de la plataforma Teams o Zoom.
- ✓ Evaluaciones por cada unidad y final.



Nuestros cursos son flexibles, asociados a sus necesidades, por lo tanto, podemos habilitar las unidades que estén más relacionadas con sus necesidades.

EVALUACIÓN

- ✓ **Por Asistencia:**
 - Alumnos deben permanecer en la capacitación, al menos el 75% de las sesiones, para ser considerados como aprobados en el curso, lo que será supervisado en la plataforma.
- ✓ **Por aprendizaje:**
 - Se realizarán evaluaciones por cada unidad de capacitación.
 - Se realizará una evaluación final de la capacitación.



Contamos con un equipo de soporte de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 para responder dudas o consultas.

DESCRIPCION EQUIPO PROFESIONAL: A continuación, se indica profesional del equipo Cadesem que será el encargado de la capacitación, esto estará sujeto a la fecha que se confirme con la entidad y a la disponibilidad. En el caso de cambio, nuestro compromiso es que será un profesional con un perfil y experiencia similar.

ALEJANDRO CASTRO ARAYA

Psicólogo de la Universidad de Concepción, Magister Coaching UNIACC, Postítulo en Liderazgo y trabajo en Equipo de la Universidad de Concepción en alianza con el Instituto Matriztica de Humberto Maturana, Diplomado en Educación para adultos y Diplomado en Neurodidáctica. Facilitador de procesos, con competencias para la formación, integración y conducción de equipos de trabajo colaborativos, fortalecimiento de la comunicación y de las relaciones interpersonales. Especialista en procesos de diagnóstico y estrategias de intervención y cambio organizacional. Experiencia como consultor en áreas de Desarrollo de Habilidades Directivas, Negociación, Gestión de Talentos, R&S y Capacitación. Docente de pre y postgrado.



PROPUESTA DE VALOR AGREGADO

- La capacitación contará con un equipo de operaciones, que estará coordinando la capacitación de principio a fin con el objetivo de cumplir los compromisos adquiridos con la entidad, ayudar a conectarse a los participantes y resolver cualquier problema técnico u otro que se presente.
- Al finalizar la jornada se realizará ceremonia virtual, para la entrega de acreditación de las jornadas y retroalimentación, de acuerdo a los objetivos de la capacitación.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Contamos con un equipo de profesionales, en nuestra área de operaciones, encargados de los detalles administrativos y logísticos, que estarán coordinando el proceso previo a la capacitación, además informando del desarrollo de esta y generando el proceso de retroalimentación, para obtener los objetivos buscados

PROCESO DE CIERRE: Una vez terminada la capacitación y a más tardar 5 días hábiles, enviaremos la siguiente documentación para tener proceso de retroalimentación.



**Informe de
Capacitación**



**Resumen
Encuestas**



**Libro de
Asistencia**



**Factura del
Servicio**

PROPUESTA ECONOMICA: Presentamos inicialmente el precio general que tiene el curso en el Convenio marco, después el descuento aplicado a nuestro cliente y en la última fila, el precio final que tendrá el curso, por alumno.

DESCRIPCIÓN	VALORES
VALOR DEL PROGRAMA EN CONVENIO MARCO	\$120.000
% DE DESCUENTO	47%
VALOR FINAL DE CADESEM EN CONVENIO MARCO (OFERTA ESPECIAL)	\$64.000 por persona, para el mínimo de 8 personas indicados, con los servicios incluidos.

INFORMACIÓN DE CONTACTO EN CADESEM

Razón Social: Sociedad de Capacitación y Desarrollo Ltda.

RUT: 78.855.250-5.

Dirección Casa Matriz: Pedro de la Gasca 19, Lomas de San Andrés, Concepción.

Ejecutivo de Proyectos: Felipe Poblete Zagal

Fonos: +56 9 42828162 – 412483004 anexo 110.

Mail: felipe.poblete@cadesem.cl

