

MÓDULO 1: Técnicas de Organización Personal del Trabajo

TEMA 1. El Recurso del Tiempo en el Rendimiento del Trabajo

Cómo Incrementar su Energía y su Tiempo
Cómo Mejorar Nuestra Organización para Reducir Errores
Planificar el Trabajo
Programación del Tiempo
Cómo Minimizar los Ladrones del Tiempo
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 2. Comunicación Interpersonal

Expresión Oral y Comunicación
La Comunicación Interpersonal
Aspectos No Verbales de la Comunicación Verbal
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 3. Comunicación Escrita

Elementos en la Elaboración de Escritos
La Oración
El Párrafo
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 4. Organización, Distribución y Simplificación del Trabajo

Gestión del Papeleo
La Gestión Eficaz de la Información
¿Cómo Llegan los Papeles a Nuestro Escritorio?
Cómo Usar las Herramientas Básicas del Trabajo Administrativo
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 5. Trabajo en Equipo y Participación Eficaz

Algunos Elementos Básicos del Comportamiento Humano en Grupos
Trabajo en Equipo
Características de los Grupos de Trabajo
Características de los Equipos de Trabajo
Desarrollo de los Equipos
Etapas Evolutivas en el Desarrollo de los Equipos
Condiciones Personales para Trabajar en Equipo
Factores de Éxito en los Equipos de Trabajo
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

MÓDULO 2: El Rendimiento en el Puesto de Trabajo: Afrontamiento del Estrés y Habilidades Sociales

TEMA 6. El Estrés, la Ansiedad y las Habilidades Sociales

Definición de Estrés

La Ansiedad

Las Habilidades Sociales

Factores Condicionantes del Estrés: La Cuerda Floja

Síntomas del Estrés

Tipos de Estrés

Consecuencias del Estrés a Corto y a Largo Plazo: la Enseñanza de los Gatos

Estrés por las Relaciones Interpersonales

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 7. El Estrés Laboral

Estrés en el Puesto de Trabajo

Consecuencias del Estrés Laboral

Estrés y Rendimiento Laboral

Estrés Provocado por el Desarrollo de la Carrera Profesional

Estrés Provocado por la Estructura y Clima Organizacional

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 8. La Autoestima, Marco de la Referencia desde el cual el Hombre se Proyecta

Definición de Autoestima

Distorsiones Cognitivas

Autoestima Alta y Baja

Desarrollo de la Autoestima

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 9. La Autoestima en las Relaciones Interpersonales

Autorrespeto

Cómo Hacer Frente a las Críticas. Responder a las Quejas

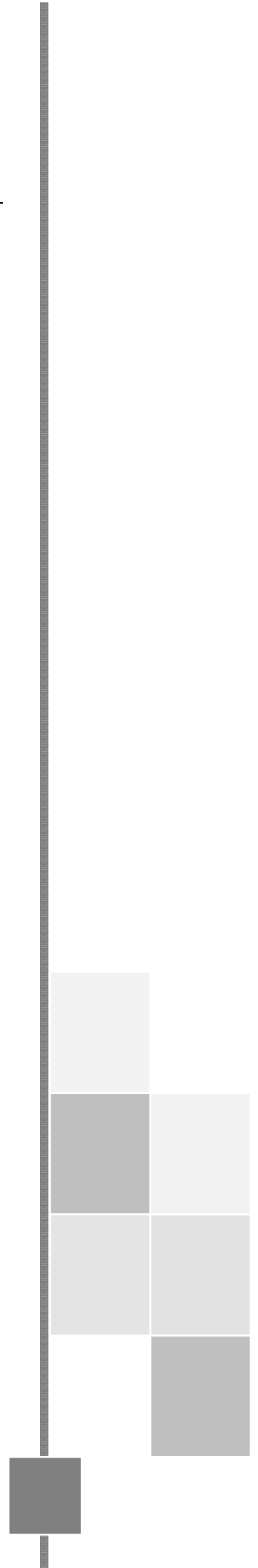
Creatividad

Autorrealización en el Trabajo

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades



TEMA 10. Técnicas de Autocontrol Emocional

Imaginación/Visualización
Autohipnosis
Detención del Pensamiento
Entrenamiento Asertivo
Técnica de Control de la Respiración
Entrenamiento en Relajación
Administración del Tiempo
Tratamiento Natural del Estrés: Nutrición y Descanso. Ejercicio Físico
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 11. Técnicas Cognitivas

Introducción
Pensamientos Automáticos y Pensamientos Deformados
Aserción Encubierta
Solución de Problemas
Clarificación de Valores
Desensibilización Sistemática
La Inoculación del Estrés
La Sensibilización Encubierta
Recondicionamiento Orgásmico
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

MÓDULO 3: Comunicación y Atención al Público

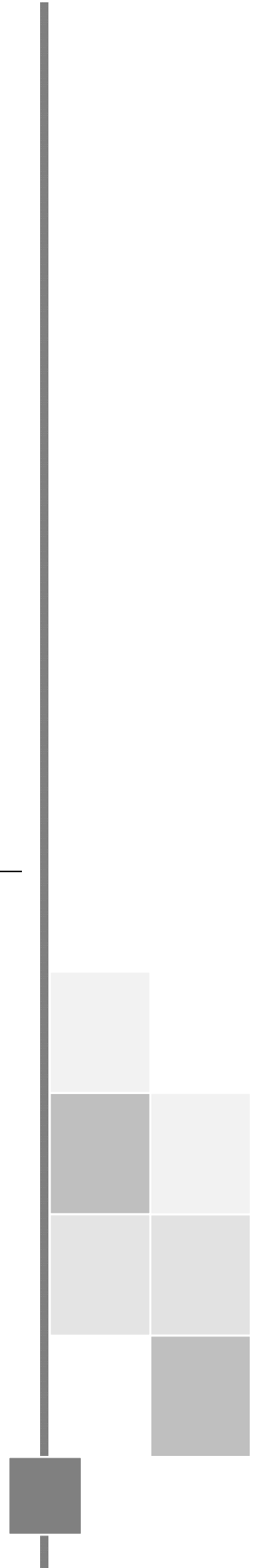
TEMA 12. El Fenómeno de la Comunicación Humana

El Proceso de Comunicación
La Estructura del Mensaje
Fuentes de Información
Barreras en la Comunicación
Canales, Medios, Flujos y Redes
Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 13. La Atención y Trato al Ciudadano

La Atención y Trato al Ciudadano
La Secuencia de Atención al Ciudadano
Los Roles del Ciudadano y Actitudes a Tomar. Tipología de Ciudadanos
Reglas de Oro en la Atención al Ciudadano
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 14. Trato de Quejas y Manejo de Conflictos



Las Quejas y sus Causas

Tratamiento de una Queja

El Ciudadano Hostil: Manejo de Conflictos

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 15. La Capacidad Profesional, la Motivación y la Actitud del Informador en la Interacción Social

El Proceso de Interacción Social

Las Preguntas y el Sondeo de Necesidades

La Distancia Física en la Interacción Social

Competencias y Trato del Informador

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 16. Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano

La Escucha Activa

Principios de la Escucha Activa

Los Obstáculos en la Escucha

Consideraciones para una Mejor Escucha

Comunicación

La Comunicación No Verbal

La Comunicación Verbal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Anexo

Glosario

Bibliografía

