



Catálogo de Charlas
Programa Ayuda al Empleado

FHC Health Systems está comprometido con ayudar a las personas a disfrutar de una vida mejor. Ofrece programas de adiestramiento educativos a través del Programa de Ayuda al Empleado sobre una variedad de temas relacionados a asuntos importantes de la vida. Estos adiestramientos y seminarios han sido desarrollados por expertos en los temas que conciernen y están disponibles para conducirse en las facilidades de su organización.

En este catálogo encontrará una descripción de los adiestramientos/seminarios actualmente disponibles por medio del Programa de Ayuda al Empleado. Los temas de las charlas se han agrupado en cuatro categorías:

- Seminarios de Desarrollo Personal aplicados al mundo laboral
- Seminarios de Destrezas para la efectividad del equipo
- Seminarios para Gerentes y Supervisores
- Charlas Motivacionales cortas

El proceso de coordinación de estas actividades educativas es el siguiente:

1. Someta la Hoja de Solicitud al Ejecutivo de Cuentas de su Plan de Salud o de FHCHS. Asegure especificar en la solicitud la disponibilidad del equipo, objetivos que quiere alcanzar al escoger el tema, fechas alternas y sus datos de contacto.
2. Los temas que se usted escoja deben estar contenidos en este catálogo. Por favor, tome en consideración la duración establecida para cada seminario pues la misma no debe ser modificada para no afectar la calidad de la actividad educativa. La mayor parte de las actividades son de una hora de duración y otras de tres horas de duración. Las charlas motivacionales pueden ser conducidas en una hora u hora y meda de duración.
3. Una vez coordinadas las fechas en que se conducirán las charlas, usted será contactado por FHCHS para aclarar expectativas sobre el contenido del seminario. De esta manera pretendemos asegurar que el contenido se enfocará de acuerdo a las necesidades de la audiencia.
4. Posterior a la conducción del adiestramiento, el coordinador de la actividad de parte de su empresa, podrá someter la hoja de evaluación a FHCHS. La misma debe ser enviada electrónicamente a su ejecutivo de cuenta.

Seminarios de Desarrollo Personal aplicados al mundo laboral

▶ **Manejo de las Emociones en el Lugar de Trabajo**

El ambiente de trabajo puede estar cargado de situaciones que provocan un impacto emocional en las personas. La capacidad para manejar efectivamente las emociones negativas nos hace más eficientes y efectivos tanto en el ambiente laboral como en la vida personal. Este taller pretende proveer a los participantes con herramientas para manejar el efecto emocional que diversos eventos tienen en ellos de forma tal que no afecte su funcionamiento. La versión de supervisores y gerentes provee a los participantes con un entendimiento de los procesos organizacionales que pueden impactar a los empleados y provee técnicas para atender de forma efectiva sus consecuencias.

Temas:

- La relación entre Salud Emocional y Salud Física
- Entendiendo las emociones
- La relación evento, emoción , reacción emocional
- Ejercicio: De la Reacción Emocional al Comportamiento Escogido
- Técnicas para el Manejo de Emociones – Cuatro niveles
- Emociones y Actitudes
- Ejercicio de Actitudes
- Una reflexión de Og Mandino: “Hoy seré dueño de mis emociones”

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ **Manejo del Cambio**

Todas las organizaciones experimentan procesos de cambio que pueden ser dramáticos para el personal. Esta charla va dirigida a todo grupo de personas que está viviendo cualquier tipo de cambio dentro de la organización, desde cambios administrativos hasta cierre de las operaciones. El propósito de esta actividad educativa es provocar una reflexión sobre las diversas formas en que cada cual puede afrontar un proceso de cambio y cuáles de esas maneras pueden ser más saludables que otras. Se les provee a los participantes con herramientas cognitivas para que el impacto emocional del proceso de cambio no sea tan negativo y que puedan continuar su vida/trabajo de la forma más efectiva a pesar de la experiencia que están viviendo. La charla promueve que los participantes se sientan motivados a apoyar los procesos de cambio o a adaptarse a ellos. El enfoque de la charla se dirigirá de acuerdo al tipo de cambio que está experimentando la organización.

Temas:

- Presiones externas que impactan las organizaciones
- Opciones que tiene la organización para manejar las presiones externas
- Impacto de los cambios organizacionales en el personal
- Emociones ante los procesos de cambio

- Tipos de cambio
- Estrategias personales para manejar los cambios
- Ejercicio para reconocer mi estrategia personal
- El agente de cambio
- Ejercicio: De la contemplación a la acción

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ **Manejo de Estrés Laboral**

Muchas personas experimentan estrés como una respuesta del cuerpo a situaciones laborales donde no se siente capaz de cumplir con las expectativas de trabajo. Las presiones de trabajo por alta eficiencia y productividad y los conflictos laborales llevan a muchas personas a sentir un estrés que puede ser muy dañino para su salud física y emocional. Este taller presenta estrategias para operar en el trabajo de formas que reduzcan la experiencia de estrés. También los participantes podrán analizar si están en el presente experimentando señales de estrés que podrían tener un impacto negativo en su salud. Conocerán algunas técnicas para manejar el estrés efectivamente.

Temas:

- ¿Qué es estrés laboral?
- Distinción entre estrés y reto
- Condiciones de salud relacionadas a estrés
- Señales Tempranas de Estrés
- Dos causas principales de estrés laboral
- Condiciones laborales típicas causantes de estrés
- Susceptibilidad al estrés – influencias
- Rasgos de personalidad asociados a susceptibilidad al estrés
- Estrategias para contrarrestar rasgos de personalidad
- Estrategias personales de manejo de estrés
- Sugerencias de dieta, ejercicio y relajación para el manejo de estrés
- Otros "tips" para el manejo de estrés

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ **Balance Trabajo y la Familia: Cómo cumplir con múltiples exigencias**

Son muchos los roles que cada persona tiene la obligación de cumplir. EL rol de trabajador, padre, madre, cuidador de anciano, educador de los hijos, miembro de una comunidad, y otros. Cada rol tiene unas exigencias que hacen bien difícil sentir que todas se atienden de la manera en que se quisiera. Este taller tiene el objetivo de proveer a los participantes con herramientas que le permitan hacer un buen balance entre las responsabilidades familiares y las laborales para que se puedan manejar efectivamente las mismas en aquellos momentos que entran en contradicción. El taller les permite hacer una reflexión de su estado de balance actual y su nivel de satisfacción personal en diversas áreas de su vida. El taller ofrece sugerencias para reducir que el trabajo interfiera con

la familia o que las responsabilidades familiares interfieran con hacer un buen trabajo.

Temas:

- La realidad de las múltiples exigencias
- Retos Laborales
- Retos familiares
- Datos de estudio sobre Balance Trabajo y Familia
- ¿Qué es el Desbalance?
- Ejercicio: Evaluar mi Balance
- Recomendaciones para cuando las responsabilidades familiares impactan el trabajo
- Recomendaciones para cuando el trabajo interfiere con la familia.
- Ejercicio: Atendiendo las necesidades personales

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

► **Manejo Efectivo del Tiempo**

Una de las causas principales de estrés es el mal manejo del tiempo. De igual forma, un mal manejo del tiempo puede conducir a la persona más capaz a niveles de ineficiencia y baja productividad. En esta era de la multifuncionalidad y donde hay menos personas haciendo el trabajo de muchos, la destreza de manejo de tiempo se hace imperativa. Este taller pretende exponer a cada participante a una auto-evaluación de cuáles son las causas principales de su pobre manejo de tiempo y a identificar acciones correctivas.

Temas:

- Elementos de Manejo del tiempo que inducen al estrés
 - 10 Elementos Básicos de mal Manejo del Tiempo
 - Muestras de mal Manejo del Tiempo
 - Estrategias de Manejo de Tiempo
 - Establecimiento efectivo de metas
 - Establecimiento efectivo de sistemas de organización
 - Cómo mantenerse enfocado
 - Otros Tips para el Manejo del Tiempo
 - Aprender a decir que no
-
- Técnicas para manejar lo inmanejable
 - Tiempos productivos

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

► **Construyendo Resiliencia Personal**

Resiliencia es la capacidad de las personas a adaptarse bien al afrontar adversidades, traumas, tragedias, amenazas o evento significativos como la pérdida de un empleo, problemas familiares, de salud o financieros. Las personas resilientes puede sobrevivir esas experiencias y sobreponerse. La

resiliencia es una cualidad que todo el mundo puede desarrollar. Este taller presenta ejemplos de personas resilientes y discute las formas de desarrollar esa cualidad.

Temas:

- Eventos inesperados de la vida
- ¿Qué es resiliencia?
- La resiliencia como cualidad
- El significado de la palabra resiliencia
- Un ejemplo de resiliencia
- Estrategia para desarrollar resiliencia
- Cualidades de las personas resilientes
- Cómo ser más resiliente

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ **Cómo alcanzar mis metas personales y profesionales**

Todos los seres humanos tienen metas, ya sean personales como profesionales, que desean alcanzar. La obtención de esas metas puede ser la clave para desarrollar motivación personal, sentido de auto-eficacia o para fortalecer la autoestima. Este taller llevará a los participantes a reconectarse, afectiva y cognitivamente, con esas metas incumplidas. También le proveerá las herramientas necesarias para erradicar aquellas cosas que le impiden alcanzar sus más grandes metas. Los participantes harán un ejercicio dirigido a comenzar a trabajar sobre una meta durante el taller y salir del mismo con la decisión de llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzarla.

Temas:

- Definiendo metas
- Distinción entre sueño, meta y logro
- Los grandes impedimentos que interfieren con el logro de metas
- Ejercicio: Análisis de logros obtenidos
- Meta Real vs. Medio para alcanzarla
- Cualidades de una Meta
- Ejercicio: Acercándome a la meta

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ **Etiqueta Profesional en el Trabajo**

El mundo del trabajo es uno de convivencia. Por tanto, es natural observar roces y conflictos que son resultado de cuándo un grupo de personas comparten un espacio físico. Aunque esos conflictos son naturales, pueden llegar a ser bien disfuncionales afectando negativamente la dinámica de las relaciones de trabajo. Este taller pretende elevar en los participantes su nivel de conciencia sobre la importancia de observar unas reglas de etiqueta profesional para que el ambiente de trabajo sea uno armonioso.

Temas:

- ¿Cuál es el propósito de la Etiqueta Profesional?

-
- ¿Qué es la Etiqueta Profesional?
- Básicos de la Etiqueta Profesional
 - Gente
 - Pares y Subordinados
 - Consecuencias de la Comunicación Inefectiva
 - Superiores
 - Reuniones
 - Teléfono
 - Correo Electrónico
 - Interrupciones
- Algunas Reglas de Etiqueta Profesional
- Los "Sí" del Comportamiento en la oficina
- Los "No" del comportamiento en la oficina

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ **Nutrición y Actividad Física**

El manejo del sobrepeso y obesidad en Puerto Rico, que alcanza un 65% de la población, va más allá del conocimiento sobre los alimentos, calorías y grasas. Se requieren maneras de ser específicas y un plan realista, alcanzable y medible, para alcanzar y mantener una vida saludable. Es un taller dirigido a enfocar las personas hacia establecer una alimentación saludable, fundamentándose en la ciencia de los alimentos, nutrición y ejercicio combinado con estrategias de apoderamiento y transformación personal.

1. Estadísticas de sobrepeso y obesidad en Puerto Rico.
2. Consecuencias y co-morbilidades del sobrepeso y obesidad.
3. Metodología para evaluar el estado de peso corporal: Índice de Masa Corporal.
4. Factores que precipitan el sobrepeso y obesidad.
5. Qué es *alimentación balanceada*.
6. Explorar los grupos básicos de alimentos y la Pirámide Alimentaria para PR.
7. Como hacer una buena selección de alimentos durante la compra.
8. Presentar la construcción de un modelo adecuado de plan alimentario diario.

Seminarios de Destrezas para la efectividad del equipo

▶ **Comunicación efectiva en el Trabajo**

Del 80 al 90 por ciento de los problemas organizacionales son causados por problemas en la comunicación. Uno de los elementos que más provoca insatisfacción en los empleados de una organización es cuando perciben que la comunicación no fluye de forma adecuada. No obstante, la comunicación sigue siendo uno de los problemas principales que se enfrenta en el mundo del trabajo. Este taller va dirigido a que, por medio de ejercicio vivenciales, los participantes entiendan los errores que pueden estar cometiendo y provocan que la comunicación no sea más efectiva en su ambiente laboral. Ofrecerá herramientas para que cada cual se convierta en un mejor comunicador fortaleciendo las destrezas de la comunicación asertiva.

Temas:

- ¿Por qué es importante comunicarnos efectivamente?
- Consecuencias de la Comunicación Inefectiva
- Ejercicio: El buen comunicador
- Los dos componentes de la comunicación
- La ley de la especulación
- Efectos de la Especulación
- Tres puntos clave para una comunicación efectiva
- Estilos de comunicación
- Cómo desarrollar una comunicación asertiva

Duración: 2 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ **Cultura de Servicio**

No sólo los empleados cuya función es ofrecer servicio al cliente crean una relación de servicio. La cultura de servicio es la capacidad de la empresa manejar los procesos de trabajo alrededor del cliente. La cultura de servicio se forma cuando en cada rincón de la organización las personas tienen las destrezas para interactuar con el cliente de forma tal que esa interacción provoque satisfacción y deleite. El taller pretende desarrollar técnicas en el personal que mejoren la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes. Trabaja sobre los comportamientos que hacen a un proveedor de servicio efectivo y sobre las actitudes que son necesarias para asegurar un servicio de excelencia en los ambientes de trabajo.

Temas:

- ¿Qué es cultura?
- ¿Quiénes son mis clientes?
- La Cultura de Servicio
- Un Enfoque de Servicio
- Momentos de Verdad en el Servicio
- Elementos de Servicio
- Tipos de Servicio
- Reglas Básicas para un Servicio de Calidad
- Destrezas de Comunicación en el Servicio
- Frases Prohibidas en el Servicio
- Manejo de Situaciones Difíciles en el Servicio

Duración: 2 horas
Audiencia: Todo el Personal

▶ **Manejo de Clientes Difíciles**

El gran reto de ofrecer servicio es manejar el cliente difícil. Ese es el que reta al empleado, que usa un estilo de comunicación agresivo o que difícilmente queda complacido a pesar de los esfuerzos que el empleado haga. Este tipo de cliente provoca emociones fuertes en la persona que ofrece el servicio y requiere de destrezas especiales para manejarle efectivamente. El taller enfoca en las estrategias que el empleado puede utilizar para que una situación difícil con un cliente no se torne inmanejable y que no afecte la percepción de servicio de calidad.

Temas:

- Cualidades del cliente difícil
- ¿Qué es una situación difícil en el servicio?
- Datos estadístico sobre el comportamiento del clientes insatisfecho
- Mitos en el manejo de clientes difíciles
- Malas estrategias en el manejo de situaciones difíciles
- Qué hacer cuando un cliente no está satisfecho
- Qué hacer cuando refiero una queja al supervisor
- Tres técnicas avanzadas
- Qué no hacer en el manejo de un cliente difícil
- Formas sutiles de agresión
- Cómo detener un cliente violento

Duración: 2 horas
Audiencia: Todo el personal

Seminarios para el(la) Supervisor(a)

▶ **Técnicas de Diálogo para Referidos Gerenciales al Programa de Ayuda al Empleado**

La conversación para hacer un referido gerencial al Programa de Ayuda al Empleado o para sugerir el Programa como herramienta de apoyo, puede ser un poco difícil de manejar para el supervisor. Este taller le ofrece a los participantes la oportunidad de practicar algunas técnicas que permiten que ese diálogo ocurra de forma digna y respetuosa. De igual manera, ayuda a la persona que dirige el diálogo a prevenir expresiones que, aunque bien intencionadas, podrían tener repercusiones negativas. Se pretende que los participantes sepan cuáles son los diferentes niveles para referir un empleado al Programa de Ayuda al Empleado, así como a saber qué decir y qué evitar decir durante esa conversación.

Temas:

- El uso del PAE en Empresas de Alto Rendimiento
- Cómo identificar necesidades de apoyo emocional
- Síntomas de Desempeño y Comportamiento
- Síntomas que observan los compañeros
- Precauciones durante el diálogo
- Técnicas de Diálogo
- Rol del Empleado y Rol del PAE
- Tipos de Referidos al PAE
- Distinciones de los Referidos Gerenciales
- Cumplimiento con Política de Ambiente de Trabajo Libre de Drogas

Duración: 2 horas

Audiencia: Supervisores, Gerentes, Profesionales de Recursos Humanos, Enfermeras y Médicos Ocupacionales

▶ **El poder del Coaching como herramienta de supervisión**

El Coaching es una herramienta que permite a los supervisores establecer un diálogo diferente con sus supervisados. El coaching se fundamenta en el arte de hacer preguntas y promover que las personas ejecuten de acuerdo a su máximo potencial. Es un taller introductorio que presenta qué es Coaching y cómo un supervisor puede usar las destrezas de coaching en su relación con sus empleados para asegurar una comunicación más clara y precisa. Se presentan algunas técnicas de coaching y herramientas para minimizar los retos de pobre desempeño del equipo de trabajo.

Temas:

- Qué es Coaching
- Diversas definiciones de coaching
- Cómo le sirve el coaching al supervisor
- Retos del supervisor en la relación con los empleados
- Paradigmas de dónde parte el coaching como herramienta para el supervisor
- Destrezas de Coaching para un diálogo diferente
- Destrezas de Coaching para reforzar el desempeño
- Destrezas de Coaching para corregir el desempeño

Duración: 3 horas

Audiencia: Supervisores, Gerentes y Directores

▶ **Comunicación efectiva en el Trabajo (Versión para supervisores)**

Del 80 al 90 por ciento de los problemas que tiene que manejar un supervisor son causados por problemas en la comunicación. Uno de los retos del supervisor es cómo manejar e un flujo intenso de información y comunicarla de forma efectiva a su personal. Este taller incluye todos los elementos del taller de Comunicación Efectiva para el personal de no supervisión pero con un enfoque en las destrezas de comunicación aplicadas al equipo de gerentes y supervisores. El seminario va dirigido a que, por medio de ejercicio vivenciales, los participantes entiendan los errores que pueden estar cometiendo y provocan que la comunicación no sea más efectiva en su ambiente laboral. Ofrecerá herramientas para que lo supervisores se conviertan en mejores comunicadores fortaleciendo las destrezas de la comunicación asertiva.

Temas:

- ¿Por qué es importante comunicarnos efectivamente?
- Consecuencias de la Comunicación Inefectiva
- Ejercicio: El buen comunicador
- Los dos componentes de la comunicación
- La ley de la especulación
- Efectos de la Especulación
- Tres puntos clave para una comunicación efectiva
- Estilos de comunicación
- Cómo desarrollar una comunicación asertiva

Duración: 3 horas

▶ **El Atleta Corporativo**

Para que un gerente pueda cumplir en excelencia con las altas exigencias de trabajo, requiere entrenarse como se entrena un atleta. El concepto de atleta corporativo, propone unas técnicas de entrenamiento para el gerente similares a las técnicas que usan los atletas cuando se están entrenando para una competencia tan fuerte como las Olimpiadas. Las técnicas enfocan en desarrollar un estado de bienestar integrado donde enfoca tanto en las capacidades físicas del líder como en las capacidades emocionales, mentales y espirituales. De esta forma, los líderes de las empresas alcanza el estado ideal de ejecución

Temas:

- El reto de desarrollar un liderazgo saludable
- Una idea diferente de lo que es alta ejecución
- La pirámide de la alta ejecución
- Como desarrollar capacidades físicas
- Cómo desarrollar capacidades emocionales
- Cómo desarrollar capacidades mentales
- Cómo desarrollar capacidades espirituales
- Estado ideal de ejecución

Duración: 2 horas

Charlas Motivacionales Cortas

▶ El Secreto

Basada en el libro "El Secreto" de Rhonda Byrne, la charla pretende exponer a los participantes a una experiencia interactiva con la información concerniente a la Ley de Atracción. Es posible atraer a nuestras vidas cosas bien maravillosas, pero para ello, es necesario que conozcamos la Ley de Atracción y cómo hacerla funcionar a favor nuestro. Es un proceso de desarrollar el pensamiento, los deseos, las expresiones y las acciones para que todo aquello que queremos ser o tener en efecto lo logremos. La ley de atracción está en función aunque no la conozcamos, aunque no creamos en ella. Los(las) participantes de la charla podrán reflexionar sobre cómo su realidad actual ha sido diseñada por ellos(as) mismos(as) y cómo pueden empezar a rediseñar sus vidas usando el secreto.

Temas:

- Qué es el Secreto
- El Secreto Revelado
- El Secreto Simplificado
- Cómo utilizar El Secreto
- Procesos Poderosos
- El Secreto y el Dinero
- El Secreto y las Relaciones
- El Secreto y la Salud
- El Secreto y el Mundo

Duración: 1 ó 1.5 horas

Audiencia: Todo el personal

▶ Encontrando la Felicidad en el Trabajo

A veces los empleados requieren de estrategias de auto-motivación para mantenerse siendo eficientes y productivos en el trabajo. Este taller ofrece algunas técnicas para mantener un nivel de entusiasmo y motivación cuando el trabajo no provee con elementos motivadores suficientes.

Temas:

- Qué es la Felicidad en el Trabajo
- Qué nos hace felices en el trabajo
- Qué nos causa infelicidad en el trabajo
- Algunos tips para ser más felices en el trabajo
- Ejercicio de Reflexión
- Un ejemplo vivo de felicidad en el trabajo

Duración: 1 ó 1.5 horas

Audiencia: Todo el personal