

# PROPOSTA FORMATIVA DE SOFT SKILLS



<b>1. A EVOLUCIÓN DAS SOFT SKILLS NO CONTEXTO ACTUAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. As SOFT SKILLS MÁIS DEMANDADAS NO CONTEXTO ACTUAL.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ANÁLISE DE FORMACIÓN ACTUAL EN SOFT SKILLS .....</b>	<b>8</b>
<b>4. PROPOSTA FORMATIVA .....</b>	<b>19</b>
4.1. Conclusións da formación dispoñible .....	19
4.2. Proposta de especialidades formativas .....	20
<b>5. ANEXO .....</b>	<b>34</b>

## 1. A EVOLUCIÓN DAS SOFT SKILLS NO CONTEXTO ACTUAL

As denominadas **soft skills** ou **habilidades 'brandas'** son competencias transversais, que teñen que ver coa forma en que un individuo interactúa e relaciónase con outros. No ámbito laboral, enténdense por soft skills aquelas calidades ou destrezas que van máis aló dos coñecementos técnicos e que se requiren para ter éxito no traballo. É un termo paraugas, que cobre habilidades **emocionais**, como a xestión da tensión ou a automotivación; de **relación**, como o liderado e a negociación; ou de **xestión da contorna**, como a toma de decisións ou a resolución de problemas.

As habilidades brandas preparan as persoas para os cambios que teñen lugar e para aqueles que aínda están por chegar. Nun mundo onde a tecnoloxía está a substituír moitas tarefas repetitivas, os profesionais descubren que a súa capacidade para prosperar e ter éxito depende máis das súas habilidades humanas. Son útiles para afrontar todo tipo de desafíos, en especial aqueles que se presentan nos escenarios máis cambiantes e versátiles, como no contexto actual, onde se demandan profesionais capaces de desenvolverse en contornas de cambio e con habilidade para tomar decisións, ser flexibles e concibir novas ideas. As soft skills permiten que o empregado se adapte a novas realidades, que aprenda de maneira áxil novos coñecementos e formas de traballar.

### AS SOFT SKILLS NO CONTEXTO ACTUAL DE TRANSFORMACIÓN DIXITAL

Os expertos indican que o traballador do futuro será máis valorado polas súas calidades persoais, é dicir, por explotar aquilo que as máquinas non serán nunca capaces de ofrecer. Por tanto, os mellores traballadores non serán unicamente os que contén con hard skills ou coñecemento técnico, senón tamén aqueles que non descoiden a dimensión persoal.

As soft skills están a espertar un interese crecente nun mundo laboral marcado pola revolución tecnolóxica e a automatización das tarefas. Segundo un estudo da consultora ICIMS Hiring Insights, o 94 % de profesionais de recursos humanos considera que os traballadores que presentan máis soft skills teñen máis oportunidades de promoción e éxito na súa carreira profesional. Así mesmo, o estudo "Soft skills for Business success", levado a cabo por Deloitte a xerentes e executivos do mundo empresarial, indica que máis do 92 % consideran estas habilidades como unha prioridade crítica no mercado laboral.

### AS SOFT SKILLS EN FUNCIÓN DO TAMAÑO DA EMPRESA

Para que as empresas sigan sendo competitivas, contratar persoas cun alto nivel de soft skills vólvese imprescindible en todos os casos, independentemente do tamaño da compañía. Con todo, vólvese unha tarefa máis complicada no caso das PEMES e, en concreto, no caso das pequenas empresas. O motivo principal débese a que estas, en numerosas ocasións, non contan con áreas internas especializadas en xestión do talento, motivo polo cal as soft skills non adoitan recollerse como requisito nas ofertas de emprego. Os profesionais que levan a cabo as entrevistas de selección non adoitan ter o coñecemento necesario para identificar e avaliar as máis adecuadas para cada posto de traballo.

Nos procesos de selección, non contemplar as soft skills como un aspecto clave ao valorar o perfil do candidato fai que moitas contratacións fracasen nun curto espazo de tempo por falta de adaptación dos perfís, incumprimentos de expectativas, motivación etc. Esta circunstancia supón un custo de diñeiro, tempo e de oportunidade moi elevados ás PEMES. Doutra banda, pode provocar desequilibrios nos perfís profesionais.

Persoas con moito coñecemento técnico pero un nivel baixo en canto a competencias ven as súas carreiras profesionais limitadas dentro das empresas.

Nas PEMES, por tanto, existe a necesidade de impulsar a sensibilización sobre a importancia das soft skills para mellorar a competitividade, así como a necesidade de abordar formación en soft skills, especialmente orientada a mandos intermedios e/ou postos directivos e/ou persoas con responsabilidade na selección de persoal.

### A EVOLUCIÓN DAS SOFT SKILLS E O TRABALLO EN REMOTO

A situación de pandemia cambiou por completo o mercado laboral e a forma de relacionarnos co noso traballo de forma xeneralizada, debido principalmente á implementación do teletraballo ou traballo en remoto. Isto impactou directamente nas relacións laborais e, por tanto, en habilidades requiridas no mundo laboral.

Aínda que as empresas foron paulatinamente incorporando de novo ás oficinas os seus empregados, o teletraballo veu para quedar. Segundo o estudo “Teletraballo e traballo en mobilidade en España e a UE” publicado polo ONTSI (Observatorio Nacional de Tecnoloxía e Sociedade), o teletraballo aumentou en España ata o 11,2 % da poboación ocupada durante o primeiro trimestre de 2021. A situación actual supón ter empregados en remoto, outros en modalidade híbrida e mesmo algúns volvendo á total presencialidade. Por este motivo, toma gran relevancia adquirir as habilidades necesarias para a nova realidade do traballo.

O IEBS Business School sinala o liderado, as habilidades de comunicación e o traballo en equipo como as máis afectadas no novo contexto laboral, derivado do teletraballo:

Por unha banda, indican que un bo líder resalta por xerar confianza no traballo e por ter unha boa relación cos demais. A realidade laboral actual require dun novo perfil de liderado dixital nas empresas que saiba combinar a cultura organizacional en liña e presencial. Líderes resolutivos que saiban organizar e xestionar o capital humano e que teñan unha mentalidade colaborativa.

En canto ás habilidades de comunicación, unha boa comunicación impulsa o traballo en equipo e a unha mellor colaboración para realizar un proxecto común. Axilizar a comunicación interna e efectiva asegurará que todos os departamentos e a xerencia actúen na mesma dirección. Unha das desvantaxes do teletraballo ou do modelo híbrido é precisamente a posible falta de comunicación, polo que atopar as vías de comunicación máis adecuadas para que os traballadores sigan estando en contacto entre si, independentemente de se teletraballan ou están na oficina, é fundamental.

Doutra banda, o traballo en equipo é complicado xa que o modelo híbrido supón que hai profesionais que traballan en remoto e outros de forma presencial. A clave é atopar o balance e saber traballar en equipo en calquera destas modalidades para que os profesionais que teletraballan non se sintan illados e sigan sentíndose parte do proxecto.

É importante destacar que as habilidades brandas requiridas en traballo presencial e en remoto son as mesmas, é dicir, as habilidades de comunicación dun formador van seguir sendo necesarias en ambas as contornas. O que cambiou é que, na contorna en liña, ademais desas habilidades de comunicación, engádense outras como a autonomía, a capacidade de organización e a orientación a resultados.

En conclusión, nun contexto de maior complexidade e incertidume, a formación en soft skills vólvese cada vez máis importante. E, aínda que algunhas persoas son máis proclives a presentar estas habilidades, todas poden traballar para desenvolverlas ou potencialas.

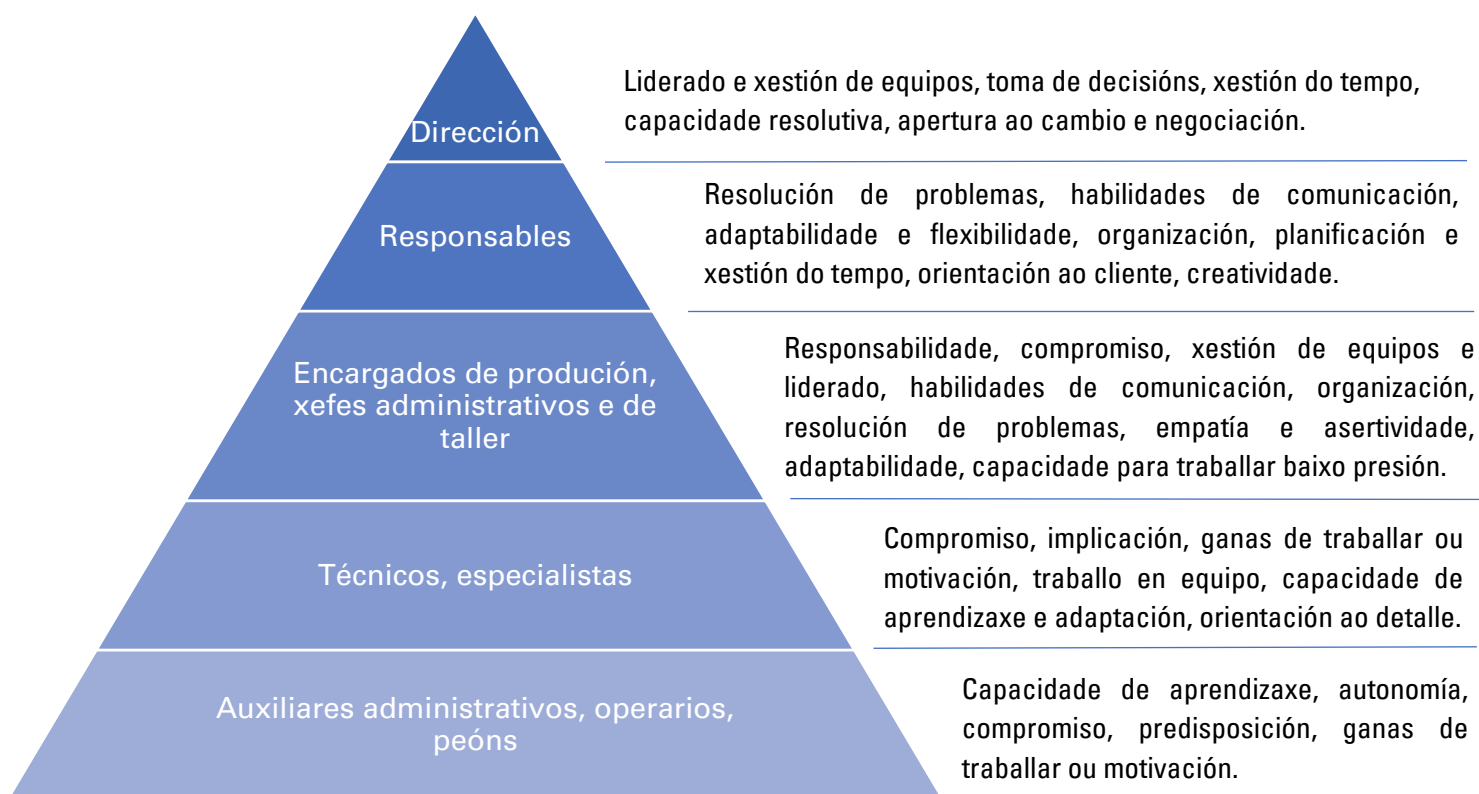
### Resumo de aspectos clave:

- Nun contexto de transformación dixital como o actual, en que moitas das tarefas máis “repetitivas” están a ser substituídas por tecnoloxía, os expertos supoñen que as persoas concentrarán o seu traballo en tarefas de maior valor engadido, que son aquelas que mobilizan (requiren) en maior medida as soft skills. En definitiva, a dixitalización dará lugar a postos de traballo de máis “calidade”, evitando así as tarefas rutineiras e os procesos improdutivos.
- As soft skills son habilidades transversais que teñen un impacto importante na competitividade das empresas independentemente do seu tamaño. Con todo, as PEMES, ao dispoñer de menos capacidade en termos de recursos ou departamentos especializados en talento, teñen necesidades de sensibilización coa importancia das mesmas e de formación para a súa correcta identificación e avaliación nos procesos de selección.
- O teletraballo, cuxa presenza se viu incrementada por mor da crise sanitaria provocada pola COVID-19, impulsou algúns cambios na demanda de soft skills, que aínda que son as mesmas desde un punto de vista cualitativo (as habilidades non cambian) si que aumentaron desde un punto de vista cuantitativo. É dicir, ao “teletraballador” esíxenselle competencias adicionais ou asociadas ao traballo en remoto, como xestión de tempos, organización, autodisciplina e orientación a resultados, entre outros.

## 2. AS SOFT SKILLS MÁIS DEMANDADAS NO CONTEXTO ACTUAL

A partir do estudo da análise de ofertas de emprego levado a cabo na Fase 2 dos traballos, detectouse que as soft skills requiridas nas vacantes de emprego varían principalmente en función da categoría profesional. Non hai diferenzas nas habilidades solicitadas en función do sector ou a especialidade técnica, senón que están máis asociadas ao rol; é dicir, **á natureza das tarefas que se deben realizar polo rol que ocupan**. Tampouco se detecta que as soft skills varíen en función doutras variables demográficas como a idade, a formación ou o xénero tampouco.

Desta maneira, identificáronse as soft skills máis demandadas na actualidade para os distintos perfís, segundo a súa **categoría profesional**, tal e como se mostra na seguinte figura:



Aínda que estas sexan as soft skills máis demandadas na actualidade, cabe destacar que non serán as mesmas no futuro, xa que a demanda de soft skills evoluciona á vez que o fai o mercado laboral, os postos de traballo e as necesidades das empresas. Por iso, existen xa múltiples estudos de prospectiva que tratan de identificar as habilidades máis importantes para o futuro.

Segundo o informe "Tendencias na contorna laboral 2020: as habilidades do futuro", de Udemy for Business, estas son as 10 soft skills que marcarán a diferenza no futuro:

### Mentalidade de desenvolvemento

- A actitude de querer crecer e superarse constantemente é un valor moi importante dentro dunha organización. Desenvolver o ámbito da motivación e a autoestima mellora o noso rendemento e produtividade no traballo, así como o ambiente na empresa.

### Creatividade

- Achegar un toque creativo, orixinal e diferencial en cada acción que realizamos no día a día é fundamental para diferenciarnos do resto. A creatividade é o que permite que calquera proxecto non quede no esquecemento.

### Capacidade de concentración

- As redes sociais, as conversacións entre compañeiros ou as mensaxes de WhatsApp son tan só algunhas das posibles distraccións que poñen a proba a capacidade de concentración e de xestión do tempo dos empregados.

### Innovación

- O poder contar con ideas novas, desenvoltas dunha maneira orixinal e que supoñan un avance co xa establecido, é unha vantaxe para calquera equipo de traballo.

### Dotes de comunicación

- Non só é importante contar cunha boa idea, tamén é igual de importante a capacidade de comunicalo dunha forma correcta e saber destacar os puntos fortes de calquera campaña ou actividade que realizamos.

### Storytelling

- Poder contar unha historia dunha forma atractiva, apoiándonos en diferentes recursos audiovisuais e que manteña ao público engancho de principio a fin é unha calidade fundamental.

### Concienciación das diferentes culturas

- Ao vivir nun mundo cada vez máis global, é frecuente que cada vez máis organizacións conten con empregados de diferentes nacionalidades, con orixes e circunstancias distintas. Saber traballar dunha maneira eficiente entre todos pode marcar a diferenza.

### Pensamento crítico

- Ter a capacidade de analizar, entender e avaliar cada campaña, coas súas diferentes fases e resultados, é o que fai que calquera persoa teña a posibilidade de seguir mellorando e avanzando na súa carreira.

### Liderado

- En calquera equipo debe existir a figura dun líder que sexa o encargado de levar a bo porto calquera proxecto ou actividade que leva a cabo nunha empresa.

### Intelixencia emocional

- Os empregados con don de xentes, empatía e dotes de comunicación teñen máis probabilidades de ter éxito, especialmente en campos como as vendas, o servizo ao cliente ou a xestión.

En relación coas formacións en soft skills que priorizan as organizacións, na enquisa “2020 Workplace Learning Trends” realizada tamén por Udemy for Business, obsérvase que a máxima prioridade dos líderes de formación e desenvolvemento das organizacións radica na innovación, a xestión do cambio, a intelixencia emocional, a comunicación e o storytelling, e a mentalidade de crecemento.

### 3. ANÁLISE DE FORMACIÓN ACTUAL EN SOFT SKILLS

Actualmente, existe unha ampla oferta formativa en soft skills, que consta de especialidades formativas. A continuación, detállanse as especialidades, así como unha análise dos obxectivos e contidos formativos de cada unha delas.

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Xestión de equipos	40	Adquirir coñecementos, habilidades e actitudes necesarias para configurar e xestionar equipos de traballo produtivos obtendo o máximo rendemento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O xestor e a súa importancia no equipo</li> <li>2. De que falamos cando falamos de equipo</li> <li>3. Máis que equipo: equipo de alto rendemento</li> <li>4. Habilidades para unha comunicación eficaz</li> <li>5. Retroacción, ferramenta fundamental na xestión de equipos</li> <li>6. Mecanismos de seguimento e coordinación: as reunións</li> <li>7. Análise e solución de problemas: diagnóstico e creatividade</li> <li>8. O xestor e a resolución de conflitos</li> </ol>
Habilidades de dirección de equipos	16	Adquirir habilidades no manexo do estilo de dirección en función do equipo e as circunstancias.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderado</li> <li>2. Estilos de dirección</li> <li>3. Calidades do líder</li> <li>4. Tipos de liderado</li> <li>5. Madurez profesional</li> <li>6. Factores de tarefa</li> <li>7. Factores de relación</li> <li>8. O liderado e a comunicación</li> <li>9. Motivación. Concepto</li> <li>10. Escolas clásicas</li> <li>11. Xerarquía de necesidades</li> <li>12. Teoría dos dous factores</li> <li>13. Teoría dos tres impulsos básicos</li> <li>14. Teoría da equidade</li> <li>15. Teoría da expectativa</li> <li>16. Teoría do reforzamento</li> <li>17. O liderado e a motivación</li> <li>18. Avaliar a motivación</li> <li>19. Aspectos básicos do plan de motivación</li> <li>20. Comunicación e motivación</li> <li>21. Delegación</li> <li>22. Que é delegar?</li> <li>23. Que podemos delegar?</li> </ol>



ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			24. Fases da delegación 25. Entrevista de delegación 26. O control durante a delegación 27. Xestión dos conflitos 28. Conflitos habituais na empresa 29. Modelos básicos de xestión de conflitos
Habilidades directivas e xestión de equipos	65	Adquirir coñecementos e habilidades en canto ás funcións e competencias directivas e a xestión de equipos de traballo.	1. LIDERADO 1.1. Introducción 1.2. O concepto de empresa: a función directiva e de mando 1.3. Lexitimidade do mando 1.4. Principais competencias directivas 1.5. Relacións entre mando e colaborador 1.6. Tipoloxías 1.7. O rol do equipo directivo 2. MOTIVACIÓN 2.1. Bases teóricas da motivación 2.2. Teoría de Maslow: a pirámide de necesidades 2.3. Teoría de Herberg 2.4. Teoría de Pigmalión 2.5. A automotivación 3. CONFLICTO E CONTROL DO CONFLICTO 3.1. Introducción 3.2. Definición de conflito 3.3. Formas do conflito 3.4. Niveis de conflito 3.5. Vantaxes e inconvenientes do conflito 3.6. Estratexias de resolución do conflito 3.7. Comportamentos dos membros do equipo ante o conflito 4. DIRECCIÓN DE REUNIÓNS 4.1. Introducción 4.2. Claves dunha reunión eficaz 4.3. O obxectivo da reunión 4.4. A orde do día 4.5. O equipo humano 4.6. Dirixir e moderar a reunión 4.7. Erros a evitar 5. FERRAMENTAS PARA COÑECERTE COMO DIRECTOR 5.1. Mapa da intelixencia emocional 5.2. Competencias persoais

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			5.3. Competencias sociais 5.4. Directrices da aprendizaxe das habilidades emocionais 6. DIAGNÓSTICO PERSOAL E ELECCIÓN DE PRIORIDADES 6.1. Áreas clave 6.2. Metas a longo prazo 6.3. Valores 6.4. Calidades/habilidades persoais 6.5. Os obxectivos 6.6. Identificación e manexo de prioridades 7. BALANCE PERSOAL DO TEMPO 7.1. Análise dos tempos 7.2. Agrupación de actividades 7.3. Traballo en bloques de tempo 7.4. A matriz urxente e importante 7.5. Revisión de metas a longo prazo 8. ANTES DE PLANIFICAR 8.1. Análise das rutinas 8.2. Estimación e asignación de tempos 8.3. Biorritmos persoais 8.4. Regra dos 90 minutos 5.5. Leis de Acosta 9. A PLANIFICACIÓN 9.1. O propósito da planificación 9.2. Ferramentas de xestión 9.3. Planificando na axenda 9.4. Control da planificación 9.5. A planificación mensual
Habilidades directivas: influír, motivar e toma de decisións	60	Adquirir os coñecementos e habilidades necesarias para mellorar o compromiso e a motivación dos membros da organización e para entender, afrontar e desenvolver actitudes favorables ante a toma de decisións e a negociación na resolución de conflitos.	1. TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN LABORAL 1.1. Introducción 1.2. Accións para motivar ao persoal 1.3. Enriquecemento e alongamento do traballo 1.4. A influencia e a motivación 2. A INTELIXENCIA EMOCIONAL EN ORGANIZACIÓN E A SATISFACCIÓN LABORAL 2.1. As emocións 2.2. Que entendemos por traballo? 2.3. Que é a satisfacción laboral? 3. DELEGACIÓN E LIDERADO 3.1. Que é a delegación? 3.2. Que é o liderado?

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>4. A COMUNICACIÓN NA EMPRESA E NOS EQUIPOS DE TRABALLO</p> <p>4.1. Que é a comunicación?</p> <p>4.2. Que é un equipo de traballo?</p> <p>5. A TOMA DE DECISIÓNS EN EQUIPO</p> <p>5.1. As situacións problemáticas no traballo</p> <p>5.2. O proceso de análise de problemas e toma de decisións ante situacións complexas: fases e ferramentas</p>
Escoita activa, empatía e asertividade	8	Adquirir habilidades no desempeño de alcanzar a mutua satisfacción no proceso negociador.	<p>1. A ESCOITA</p> <p>1.1. A escoita activa</p> <p>1.2. Barreiras da escoita activa</p> <p>1.3. Prepararse para escoitar</p> <p>1.4. Técnica de escoita</p> <p>1.5. Comunicación non verbal</p> <p>2. A EMPATÍA</p> <p>2.1. Como se desenvolve a empatía?</p> <p>2.2. Obstáculos que dificultan a empatía</p> <p>2.3. Estratexias para desenvolver a empatía</p> <p>2.4. Como expresar a empatía?</p> <p>3. A ASERTIVIDADE</p> <p>3.1. Definición</p> <p>3.2. Comportamentos que perturban</p> <p>3.3. Crítica construtiva</p> <p>3.4. Dicir non de forma asertiva</p>
O poder da resiliencia para afrontar situacións adversas	30	Comprender que é a resiliencia e como adestrala aplicando técnicas para superar situacións adversas, problemas ou traumas que poidan afectar o traballo ou á vida persoal.	<p>1. O poder da resiliencia como ferramenta persoal</p> <p>2. Ferramentas persoais para afrontar a adversidade</p> <p>3. Construír unha actitude resiliente</p>
Habilidades sociais de comunicación e resolución de conflitos no centro de traballo	70	Adquirir habilidades e destrezas en canto ao proceso da comunicación e a resolución de conflitos.	<p>1. A COMUNICACIÓN</p> <p>1.1. Fundamentos da comunicación</p> <p>1.2. Niveis de comunicación</p> <p>1.3. Mitos, erros e barreiras na comunicación</p> <p>2. HABILIDADES SOCIAIS E ASERTIVIDADE</p> <p>2.1. Fundamentos das habilidades sociais</p> <p>2.2. Habilidades para unha interacción satisfactoria: cognitivas e condutuais</p> <p>2.3. A asertividade</p> <p>2.4. O adestramento asertivo</p> <p>3. OBTENCIÓN E TRANSMISIÓN DA INFORMACIÓN</p> <p>3.1. Obtención de información: ámbito urxente. Ámbito non urxente</p> <p>3.2. Transmisión de información</p> <p>3.3. A información telefónica</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>3.4. O traballo en grupo</p> <p>4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <p>4.1. Análise de problemas e toma de decisións</p> <p>4.2. Recursos intelectuais para a resolución de conflitos</p> <p>4.3. Recursos emocionais para a resolución de conflitos</p>
Comunicación, asertividade e escoita activa na empresa	25	Adquirir destrezas que favorezan habilidades e técnicas eficaces da comunicación interna na empresa.	<p>1. A COMUNICACIÓN</p> <p>1.1. Fundamentos da comunicación</p> <p>1.2. Niveis de comunicación</p> <p>2. ESTILOS E BARREIRAS DA COMUNICACIÓN</p> <p>2.1. Estilos de comunicación: Estilo inhibido, Estilo agresivo, Estilo asertivo</p> <p>2.2. Barreiras da comunicación: Barreiras do emisor. Barreiras do receptor</p> <p>3. HABILIDADES SOCIAIS E ASERTIVIDADE</p> <p>3.1. Fundamentos das habilidades sociais</p> <p>3.2. Habilidades para unha interacción satisfactoria: cognitivas e condutuais</p> <p>3.3. A asertividade</p> <p>3.4. O adestramento asertivo</p> <p>3.5. A comunicación non verbal</p> <p>4. A ESCOITA ACTIVA</p> <p>5. A COMUNICACIÓN NA EMPRESA DO SÉCULO XXI</p> <p>5.1. Importancia da comunicación na empresa. Efectos negativos e causas dunha deficiente comunicación</p> <p>5.2. Tipos de comunicación na empresa</p> <p>5.3. A comunicación co cliente: calidade no servizo</p> <p>5.4. Era dixital e comunicación</p>
Habilidades sociais: comunicación, intelixencia emocional e traballo en equipo	20	Adquirir coñecemento en habilidades sociais: comunicación, a intelixencia emocional e o traballo en equipo e a negociación.	<p>1. O PROCESO DE COMUNICACIÓN</p> <p>1.1. Barreiras e facilitadores da comunicación</p> <p>1.2. Facilitadores da comunicación</p> <p>1.3. Recursos do emisor</p> <p>1.4. Construción da mensaxe</p> <p>2. INTELIXENCIA EMOCIONAL</p> <p>2.1. Beneficios da intelixencia emocional</p> <p>2.2. O cerebro emocional</p> <p>2.3. Competencias emocionais</p> <p>3. TRABALLO EN EQUIPO E NEGOCIACIÓN</p> <p>3.1. Traballo en equipo</p> <p>3.2. Negociación e as súas fases</p> <p>3.3. Estratexias e tácticas de negociación</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Planificación e xestión do tempo	60	Adquirir coñecementos e habilidades que permitan organizar e xestionar dunha maneira eficaz o tempo de traballo.	<p>1. A PLANIFICACIÓN</p> <p>1.1. A organización persoal e de equipo</p> <p>1.2. A planificación na empresa</p> <p>1.3. A planificación dun proxecto e as súas fases</p> <p>1.4. Contexto e estratexias de planificación</p> <p>1.5. O perfil do responsable da planificación</p> <p>2. A XESTIÓN DO TEMPO</p> <p>2.1. Unha aproximación ao concepto de tempo</p> <p>2.2. Os tempos de traballo</p> <p>2.3. Os sistemas para controlar e administrar o tempo</p> <p>2.4. Os principais ladróns do tempo: como tratalos</p> <p>3. A DELEGACIÓN</p> <p>3.1. Conceptualización</p> <p>3.2. Por que non se delega? Características da delegación</p> <p>3.3. O proceso da delegación</p> <p>3.4. Pautas a seguir para lograr unha delegación eficaz</p> <p>4. O TRABALLO EN EQUIPO</p> <p>4.1. Concepto, etapas e coordinación do traballo en equipo</p> <p>4.2. O líder e a procura do alto rendemento</p> <p>4.3. Metodoloxía e roles do traballo en equipo</p> <p>4.4. A negociación do rol</p> <p>4.5. A xeración de equipos multidisciplinares</p>
Traballo en equipo	28	Adquirir coñecementos referentes aos principios do traballo en equipo e incorporar técnicas necesarias para potenciar as competencias asociadas aos equipos de traballo.	<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>1.1. Definición de equipo</p> <p>1.2. Equipos de traballo</p> <p>1.3. Tipos de equipo de traballo</p> <p>2. PRINCIPIOS DO TRABALLO EN EQUIPO</p> <p>2.1. Definición de grupo e equipo de traballo</p> <p>2.2. Diferenzas entre equipo de traballo e grupo de traballo</p> <p>2.3. Vantaxes e limitacións do traballo en equipo</p> <p>2.4. Desenvolvemento e eficacia dun equipo de traballo</p> <p>2.5. O pensamento grupal</p> <p>3. DETECCIÓN DE PROBLEMAS</p> <p>3.1. Fontes de conflito laboral</p> <p>3.2. Tipos de conflito laboral</p> <p>3.3. Comunicacions efectivas</p> <p>3.4. Desenvolvemento de habilidades</p> <p>4. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</p> <p>4.1. Que é un problema?</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			4.2. Causas dos problemas 4.3. Tipos de problemas 4.4. Técnicas para resolver problemas 4.5. Organización do tempo 5. ROLES DOS EQUIPOS DE TRABALLO 5.1. Tipos de roles e clasificación 5.2. Resolución de conflitos 5.3. Liderado de equipos
Equipos efectivos e creatividade	30	Adquirir coñecemento en canto ás características da xestión e metodoloxía do traballo en equipo e do desenvolvemento eficaz, motivación e mellora continua mediante o uso de técnicas creativas.	1. GRUPO, EQUIPO, EFICACIA E RENDEMENTO 1.1. Definición de grupo e equipo 1.2. Nacemento dun equipo 1.3. Equipo de traballo e traballo en equipo 1.4. Características esenciais do traballo en equipo 1.5. De grupo a equipo: fases na evolución dos grupos 1.6. Os beneficios do traballo en equipo: a sinerxía 1.7. Estructuras que facilitan o traballo en equipo 1.8. A eficacia do equipo: equipos de alto rendemento (EAR) 2. O FUNCIONAMENTO DO EQUIPO: CULTURA, REQUISITOS E COMUNICACIÓN 2.1. A cultura do equipo 2.2. Requisitos para que un equipo funcione ben: actitudes e habilidades clave 2.3. A comunicación no equipo 3. OS ROLES NO EQUIPO 3.1. Posicións dos individuos no equipo 3.2. A personalidade e os roles 3.3. Evolución do equipo e roles 3.4. O liderado no equipo 4. O CONTROL DAS DISFUNCIONÉS NO EQUIPO 4.1. Por que fallan os equipos? 4.2. Os conflitos interpersoais no equipo 5. COMO TRABALLAN OS EQUIPOS: REUNIÓNS E OUTRAS TÉCNICAS CREATIVAS 5.1. As reunións de traballo 5.2. Técnicas creativas para a xeración de ideas no equipo 5.3. A toma de decisións no equipo
Creatividade e innovación empresarial e profesional	75	Adquirir coñecementos sobre o concepto de innovación e a relación entre esta e a creatividade, así como da importancia do capital humano nos procesos de innovación.	1. O PROCESO ESTRATÉXICO DA INNOVACIÓN 1.1. A innovación, as persoas e a sociedade do coñecemento 1.2. Estratexias competitivas 1.3. I+D+i 1.4. Políticas de apoio 2. A INNOVACIÓN EN MERCADOS

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Oportunidades de innovación derivadas da globalización</li> <li>2.2. Como Inventar Mercados a través da Innovación</li> <li>2.3. Novos Mercados, novas oportunidades</li> <li>3. A INNOVACIÓN EN PRODUCTOS E SERVIZOS</li> <li>3.1. Etapas de desenvolvemento e ciclos de vida</li> <li>3.2. Incorporación ao mercado</li> <li>3.3. Metodoloxías de desenvolvemento</li> <li>4. A INNOVACIÓN EN PROCESOS</li> <li>4.1. O proceso da innovación</li> <li>4.2. Modelos de proceso de innovación</li> <li>4.3. Xestión de innovación</li> <li>4.4. Sistema de innovación</li> <li>4.5. Como reinventar as empresas innovando en procesos</li> <li>4.6. Innovación en Procesos a través das TIC</li> <li>4.7. O Comercio electrónico: innovar nas canles de distribución</li> <li>5. A INNOVACIÓN NA RELACIÓN CO CLIENTE</li> <li>5.1. Innovación nos Procesos de Relación co Cliente</li> <li>5.2. O cliente que participa no negocio</li> <li>5.3. Social Media Marketing</li> <li>6. CREATIVIDADE INNOVADORA</li> <li>6.1. Pensamento creativo</li> <li>6.2. Fases da creatividade</li> <li>6.3. Procura de novas ideas</li> <li>6.4. Técnicas de creatividade</li> <li>6.5. Xestión creativa de conflitos</li> </ul>
Falar en público. Presentacións eficaces	60	Adquirir confianza e seguridade no desenvolvemento de presentacións eficaces adaptándose ao auditorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</li> <li>1.1. O seu impacto no outro</li> <li>1.2. Comunicación verbal</li> <li>1.3. Comunicación non verbal</li> <li>2. MANEXO DE FERRAMENTAS</li> <li>2.1. Powerpoint</li> <li>2.2. Manexo de rotafolios ou flipchart</li> <li>2.3. Presentacións con imaxes ou material diverso</li> <li>2.4. A documentación</li> <li>3. COMO CONSTRUÍR A PRESENTACIÓN (EN POWERPOINT)</li> <li>3.1. Elementos básicos</li> <li>3.2. Estrutura da presentación</li> <li>4. O MEDO ESCÉNICO</li> <li>4.1. A espiral do medo</li> </ul>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			4.2. O medo cognitivo, somático e condutual 4.3. Técnicas de relaxación 4.4. Técnicas de programación neurolingüística (PNL) 5. INTERACCIÓN COA AUDIENCIA 5.1. Tratamento de obxeccións (verbal, non verbal) 5.2. Asertividade 5.3. Situacións difíciles 5.4. As preguntas
Análise de problemas e toma de decisións	30	Adquirir coñecemento en canto á observación e análise de problemas, toma de decisións e comprobación da marcha normal das situacións.	1. IDENTIFICACIÓN DO PROBLEMA 1.1 Tipos de problemas 1.2 Identificando problemas 2. A PLANIFICACIÓN XESTIÓN E CONTROL PARA A SOLUCIÓN DE PROBLEMAS 2.1 Fase de diagnóstico 2.2 Fase de planificación 2.3 Fase de preparación 2.4 Fase de implantación 2.5 Fase de retroalimentación 3. A XESTIÓN DE CONFLITOS 4. ANÁLISE ESTRATÉXICA NA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA A TOMA DA DECISIÓN 4.1 Recoñecer o problema 4.2 Detectar as causas 4.3 Claves para xerar alternativas eficaces e decisións adaptadas a cada situación 5. FACTORES PERSOAIS E GRUPAIS NA TOMA DE DECISIÓN 5.1 A actitude crítica 5.2 Tolerancia ao risco 5.3 Os roles funcionais 5.4 Toma de decisións en grupo
O conflito: métodos de resolución e negociación eficaz	40	Adquirir coñecementos en canto á natureza dos conflitos nas organizacións, as estratexias para a súa resolución e a negociación eficaz.	1. INTRODUCCIÓN: O CONFLITO E AS SÚAS CAUSAS 1.1. Que é un conflito? 1.2. Tipos de conflito 1.3. Causas do conflito: causas persoais, derivadas das comunicacións e estruturais ou da contorna 1.4. Ferramentas de diagnóstico 1.5. Secuencia dun conflito 1.6. Comportamentos ante os conflitos 2. HABILIDADES PERSOAIS PARA AFRONTAR CONFLITOS 2.1. Habilidades na resolución de conflitos 2.2. Habilidades da personalidade inherentes á persoa



ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>2.3. Habilidades de comunicación: escoita activa, saber preguntar, comunicación non verbal</p> <p>2.4. Entrevistas</p> <p>2.5. Persuadir e argumentar</p> <p>3. ESTILOS DE COMUNICACIÓN</p> <p>3.1. Barreiras da comunicación</p> <p>3.2. Ferramentas para a mellora da comunicación</p> <p>3.3. Premisas da comunicación</p> <p>3.4. Comunicación eficaz</p> <p>4. HABILIDADES SOCIAIS</p> <p>4.1. Asertividade</p> <p>4.2. Toma de decisións</p> <p>5. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLITOS</p> <p>5.1. Secuencia de resolución de conflitos</p> <p>5.2. Técnicas de resolución de conflitos</p> <p>5.3. A negociación</p> <p>5.4. A conciliación</p> <p>5.5. A mediación</p> <p>5.6. A arbitraje</p> <p>5.7. Características das técnicas de resolución de conflitos</p> <p>6. A NEGOCIACIÓN</p> <p>6.1. Usos da negociación</p> <p>6.2. Aspectos a ter en conta na negociación</p> <p>6.3. Aspectos clave da negociación</p> <p>6.4. Cando podemos utilizar a negociación</p> <p>6.5. Tipos de negociación</p> <p>6.6. Variables na negociación</p> <p>6.7. Puntos clave na negociación</p> <p>6.8. Métodos de negociación</p> <p>6.9. Estilos de negociación</p> <p>6.10. Condicións para a negociación</p> <p>6.11. Tácticas de negociación</p> <p>6.12. Tácticas de presión</p> <p>7. A NEGOCIACIÓN EFICAZ</p> <p>7.1. Mellorar a eficacia</p> <p>7.2. Negociación de principios</p> <p>7.3. Factores nos que se apoia</p> <p>8. CARACTERÍSTICAS DO NEGOCIADOR EFICAZ</p> <p>8.1. Factores intervinientes</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Mediación e resolución de conflitos	35	Adquirir coñecementos e habilidades que permitan a identificación e intervención nas diferentes formas de xestión de conflitos.	<p>8.2. Normas para negociar con éxito 8.3. Negociación con persoas difíciles</p> <p>1. A XESTIÓN DE CONFLITOS 1.1. O conflito. Definición e tipos de conflitos 1.2. Compoñentes do conflito 1.3. Ciclos do conflito 1.4. Diferentes técnicas de xestión de conflitos: a Transacción, a arbitraje e a negociación 2. O PROCESO DE MEDIACIÓN 2.1. Ámbitos de aplicación 2.2. Beneficiarios da mediación 2.3. Vantaxes e desvantaxes da mediación 2.4. O Mediador 2.5. Funcións e habilidades do mediador 2.6. Requisitos da mediación 3. MODELOS DE MEDIACIÓN 3.1. Modelo tradicional lineal (Harvard) 3.2. Modelo transformativo de Bush e Folger 3.3. Modelo circular-narrativo de Sara Cobb 3.4. Modelo interdisciplinar de AIEEf e Daniel Bustelo 3.5. Outros modelos 4. ETAPAS DO PROCESO DE MEDIACIÓN E TÉCNICAS UTILIZADAS EN MEDIACIÓN 4.1. Fases do proceso e características do proceso 4.2. Técnicas utilizadas na Mediación 4.3. Análise e coñecemento de mediación existentes 4.4. Sistemas de recollida de información do proceso de información</p>

## 4. PROPOSTA FORMATIVA

### 4.1. Conclusións da formación dispoñible

Tras a análise da formación dispoñible actualmente, conclúese que existe unha oferta moi completa para as seguintes soft skills:

- Traballo en equipo
- Habilidades de comunicación
- Xestión de equipos
- Toma de decisións
- Resolución de conflitos
- Planificación e xestión do tempo

Con todo, sería necesario cubrir as seguintes habilidades, que se requiren ou solicitan na actualidade e para as que non existe oferta formativa, tales como a xestión do cambio, a motivación, negociación ou a xestión da tensión.

## 4.2. Proposta de especialidades formativas

Co obxectivo de ampliar a oferta formativa dispoñible na actualidade e garantir que os profesionais dos diferentes sectores contan con formación actualizada sobre as soft skills máis demandadas no mercado laboral, propónse lanzar novas especialidades formativas orientadas ás diferentes habilidades.

1. HABILIDADES: LIDERADO
O liderado empresarial experimentou un proceso de transformación nos últimos anos. Agora, é necesario considerar que os líderes teñen que interactuar con ata catro xeracións simultaneamente, ademais de xestionar empresas ao longo de procesos de transformación dixital. Esta realidade require novas competencias que axilicen os cambios necesarios nas empresas no longo prazo.
<b>Denominación da especialidade: O liderado na era dixital</b>
<b>Obxectivo xeral:</b> Aprender a ser un novo líder, áxil e motivador. Dotar de coñecementos para liderar con éxito na era dixital, aprender novos estilos de comunicación efectiva no ambiente laboral actual e crear vínculos de confianza co equipo.
<b>Relación de módulos de formación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo 1: Liderado</li> <li>• Módulo 2: Estilos de liderado a través do tempo</li> <li>• Módulo 3: Competencias dixitais</li> <li>• Módulo 4: Comunicación efectiva na Era Dixital</li> <li>• Módulo 5: Motivación de equipos na Era Dixital</li> </ul>
<b>Modalidades de impartición:</b> formación en liña, presencial ou mixta
<b>Duración da formación:</b> 40 horas
<b>Ocupacións e postos de traballo relacionados:</b> Todas as persoas con responsabilidade que xestionan e coordinan equipos (mandos intermedios, xerentes, directivos)
<b>Desenvolvemento modular:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderado                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Perfil competencial do líder</li> <li>1.2. Coñecer o teu equipo</li> <li>1.3. Confianza e afinidade</li> </ol> </li> </ol>

2. Estilos de liderado a través do tempo
  - 2.1. Evolución de liderado: do liderado análogo ao dixital
  - 2.2 Modelos de liderado: Como guiar equipos multifuncionais, multixeracionais, multiculturais e multidixitais
  
3. Competencias dixitais
  - 3.1 Modelos de competencias dixitais
  - 3.2. Liderado dixital ("facilitadores" dixitais)
  
4. Comunicación efectiva na Era Dixital
  - 4.1. Tipos de comunicación. Comunicación efectiva
  - 4.2. Accesibilidade e comunicación constante
  - 4.3. Estilos de comunicación e flexibilidade
  
5. Motivación de equipos na Era Dixital
  - 5.1. Fomento do traballo en equipo
  - 5.2. Empoderamento do equipo. Desenvolvemento de fortalezas
  - 5.3. Retroacción construtiva
  - 5.4. Resolución de conflitos

## 2. HABILIDADES: CREATIVIDADE E INNOVACIÓN

A creatividade é unha habilidade branda demandada na actualidade e a previsión é que se requira no futuro para todo tipo de perfís. O desenvolvemento do talento creativo facilita a xeración de ideas e solucións orixinais en calquera ámbito. A creatividade pódese potenciar a través de procedementos, rutinas e protocolos sinxelos. Existen estratexias e ferramentas para estimular a imaxinación, o potencial creativo e inventar ideas novas, xa sexa só ou en equipo.

**Denominación da especialidade: Potencia a túa creatividade**

**Obxectivo xeral:** Os participantes adquirirán coñecementos sobre que é e como se desenvolve a creatividade. A través dunha formación práctica, con problemas e retos, xerarán novas ideas e aprenderán a estimular e desenvolver o seu talento creativo.

**Relación de módulos de formación:**

- Módulo 1: A contorna creativa
- Módulo 2: Habilidades que potencian a creatividade

- Módulo 3: Estratexias e técnicas creativas
- Módulo 4: Xeración de novas ideas

**Modalidades de impartición:** formación en liña, presencial ou mixta

**Duración da formación:** 30 horas

**Ocupacións e postos de traballo relacionados:**

Todas as persoas que queiran desenvolver as súas habilidades creativas, así como aqueles postos implicados nun proceso de innovación.

**Desenvolvemento modular:**

1. A contorna creativa
  - 1.1. Definición de creatividade.
  - 1.2. Beneficios de ser creativo
  - 1.3. Claves para o traballo creativo
  - 1.4. Barreiras que dificultan a creatividade
2. Habilidades que potencian a creatividade
  - 2.1. Como potenciar o perfil creativo
3. Estratexias e técnicas creativas e innovadoras
  - 3.1. Ferramentas de Diverxencia (Brainstorming, evocación sensorial, SCAMPER)
  - 3.2. Ferramentas de Converxencia (Método telescopio, matriz de criterios)
  - 3.3. Pensamento lateral (chapeus de Bono)
  - 3.4. Innovación nos grupos de traballo
4. Xeración de novas ideas
  - 4.1. Análise e interpretación do desafío
  - 4.2. Ferramentas de interpretación do desafío: Persoa, Mapa de empatía, Customer Journey
  - 4.3. Proceso de ideación: Ferramentas para a ideación
  - 4.4. Deseño de solucións ao desafío proposto

### 3. HABILIDADES: XESTIÓN DO CAMBIO, RESILIENCIA, FLEXIBILIDADE, ADAPTACIÓN

Hoxe en día, en que os cambios son cada vez máis constantes e veloces, as organizacións vense obrigadas a responder ás novas condicións do mercado para manter a súa competitividade. Por iso, pasan por procesos de transformación, como cambios culturais, de procesos, tecnolóxicos etc. que repercuten nos empregados. Dos traballadores espérase que aprendan e adopten novas actitudes, e que actúen de maneira adecuada no menor tempo posible. Existen ferramentas que axudan aos empregados para asimilar os cambios, adaptarse e tomar o control dos mesmos de maneira eficiente.

**Denominación da especialidade:** Flexibilidade e xestión do cambio

**Obxectivo xeral:** Aprender as ferramentas necesarias para xestionar e facilitar a aceptación dun proceso de cambio na organización.

**Relación de módulos de formación:**

- Módulo 1: Flexibilidade e adaptación
- Módulo 2: O cambio nas organizacións
- Módulo 3: A xestión do cambio

**Modalidades de impartición:** formación en liña, presencial ou mixta

**Duración da formación:** 25 horas

**Ocupacións e postos de traballo relacionados:** todos os profesionais

**Desenvolvemento modular:**

1. Flexibilidade e adaptación
  - 1.1. Definición de flexibilidade e adaptación
  - 1.2. Beneficios
  - 1.3. A estratexia de anticipación como promotora da flexibilidade e a adaptación ao cambio
  
2. O cambio nas organizacións
  - 2.1. Fundamentos organizacionais
  - 2.2. Aspectos sensibles ao cambio nas empresas
  - 2.3. O cambio nas persoas
  
3. A xestión do cambio
  - 3.1. Resistencias e reaccións ao cambio
  - 3.2. Mirada positiva ao cambio

- 3.3. Ferramentas para vencer a resistencia ao cambio
- 3.4. Estratexias persoais
- 3.5. Plan de acción individual para a xestión do cambio

#### 4. HABILIDADES: INICIATIVA, AUTONOMÍA E PROACTIVIDADE

As organizacións buscan persoas que asuman a responsabilidade das súas decisións. Estas son persoas autónomas, que poidan traballar por si mesmas e escoller a mellor maneira de desenvolver o seu traballo, tomando decisións claras e concisas, así como persoas con iniciativa, con predisposición á hora de propoñer ideas e melloras. Esta actitude proactiva pódese adoptar e incentivar se se realiza de forma consciente.

**Denominación da especialidade:** Iniciativa e autonomía

**Obxectivo xeral:** entender os elementos clave para ser persoas con iniciativa e autónomas, adquirir ferramentas e estratexias para o aproveitamento destas competencias no mercado laboral.

**Relación de módulos de formación:**

- Módulo 1: Introducción sobre as competencias transversais: iniciativa e autonomía
- Módulo 2: Ferramentas de autoavaliación: Como podo medir a miña iniciativa e autonomía?
- Módulo 3: Estratexias para a mellora: Como podo mellorar a miña Iniciativa e autonomía?
- Módulo 4: Posta en práctica no contexto profesional

**Modalidades de impartición:** formación en liña, presencial ou mixta

**Duración da formación:** 15 horas

**Ocupacións e postos de traballo relacionados:** todos os profesionais, dos distintos niveis e sectores, que queiran activar e incentivar a súa proactividade, iniciativa e autonomía

**Desenvolvemento modular:**

1. Introducción sobre as competencias transversais: iniciativa e autonomía
  - 1.1. Por que son importantes a iniciativa e a autonomía?
2. Ferramentas de autoavaliación: Como podo medir a miña iniciativa e autonomía?



<p>2.1. Autoconfianza</p> <p>2.2. Proactividade</p> <p>2.3. Asunción de riscos</p> <p>3. Estratexias para a mellora: Como podo mellorar a miña Iniciativa e autonomía?</p> <p>4. Posta en práctica no contexto profesional</p>
--

<p><b>5. HABILIDADES: XESTIÓN DA TENSIÓN, TRABALLO BAIXO PRESIÓN</b></p>
<p>A tensión atópase presente na maioría dos postos laborais. Por iso, cada vez considérase máis necesario o saber como identificar situacións de tensións no traballo e como manexalas. Os profesionais deben aprender a crear estratexias que diminúan este tipo de situacións de tensión para mellorar a súa calidade de vida no traballo.</p>
<p><b>Denominación da especialidade: Xestión da tensión e traballo baixo presión</b></p>
<p><b>Obxectivo xeral:</b> Adquirir coñecementos e ferramentas para aumentar a capacidade de afrontar a tensión e a presión, reducindo os seus efectos e sen perder o control sobre o desempeño persoal.</p>
<p><b>Relación de módulos de formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo 1: Definición de tensión e factores</li> <li>• Módulo 2: Técnicas de relaxación e mindfulness</li> <li>• Módulo 3: Como manexar o traballo baixo presión</li> </ul>
<p><b>Modalidades de impartición:</b> formación en liña, presencial ou mixta</p>
<p><b>Duración da formación:</b> 20 horas</p>
<p><b>Ocupacións e postos de traballo relacionados:</b>                  Todos os profesionais que se confrontan a situacións de presión e tensión no traballo</p>
<p><b>Desenvolvemento modular:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de tensión e factores                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Tensión na vida e no traballo</li> <li>1.2. Tensión positiva e negativa</li> <li>1.3. Tensión vs. Ansiedade</li> </ol> </li> </ol>

<p>1.4. Causas e efectos da tensión</p> <p>2. Técnicas de relaxación e mindfulness</p> <p>2.1. Técnicas de relaxación</p> <p>2.2. Xestión das emocións a través do mindfulness</p> <p>3. Como manexar o traballo baixo presión</p> <p>3.1. Detección da tensión e burnout</p> <p>3.2. Consellos para manter a tensión baixo control</p> <p>3.3. Elaboración dun plan de autocoidado</p>
---

<p><b>6. HABILIDADES: XESTIÓN DAS EMOCIÓN E INTELIXENCIA EMOCIONAL</b></p>
<p>O coñecemento sobre a Xestión das Emocións axuda a tolerar as frustracións e recoñecer as emocións negativas cara a unha aprendizaxe emocional. Comprender os estados emocionais axuda a controlar emocións, lograr un desenvolvemento persoal óptimo, a fomentar relacións persoais e laborais amenas, a incentivar a empatía e a mellorar a capacidade de traballar en equipo.</p>
<p><b>Denominación da especialidade: Xestión das emocións</b></p>
<p><b>Obxectivo xeral:</b> Coñecer as emocións e aprender a xestionalas e controlalas co obxectivo de superar situacións laborais que poidan producir tensións, ansiedade, nervios etc.</p>
<p><b>Relación de módulos de formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo 1: Definición de emocións</li> <li>• Módulo 2: Emocións básicas e complexas</li> <li>• Módulo 3: Roda de emocións de Plutchik</li> <li>• Módulo 4: Funcións das emocións</li> <li>• Módulo 5: Ciclo de necesidades e interrupcións</li> </ul>
<p><b>Modalidades de impartición:</b> formación en liña, presencial ou mixta</p>
<p><b>Duración da formación:</b> 20 horas</p>
<p><b>Ocupacións e postos de traballo relacionados:</b> Todos os profesionais</p>

**Desenvolvemento modular:**

1. Definición de emocións
  - 1.1. Que son as emocións?
  - 1.2. Mapa corporal das emocións
  - 1.3. Os alicerces das emocións
2. Emocións básicas e complexas
3. Roda de emocións de Plutchik
4. Funcións das emocións
5. Ciclo de necesidades e interrupcións

**6. HABILIDADE: MOTIVACIÓN, COMPROMISO E RESPONSABILIDADE NO TRABALLO**

Na maioría das compañías requírese que os empregados conten cun alto grao de compromiso e responsabilidade no traballo. Un dos obstáculos que se atopan en canto ao nivel de compromiso entre empregado e organización é a desmotivación. Isto afecta á calidade do seu traballo, tanto en pequenas accións operativas como en grandes proxectos. É especialmente relevante que as persoas asuman a súa responsabilidade e adquiran habilidades para regular o seu nivel de motivación e aprender a lograr os seus obxectivos e os da empresa eficazmente.

**Denominación da especialidade: Xeración de compromiso e motivación no traballo**

**Obxectivo xeral:** Xerar un compromiso de cumprimento en tempo e forma dos requirimentos solicitados, recoñecer a importancia de cumprir coas tarefas encomendadas e asumir a responsabilidade sobre os resultados obtidos. Así mesmo, desenvolver a motivación interna co fin de ser capaces de alcanzar un compromiso total cando se asume a responsabilidade sobre un requirimento.

**Relación de módulos de formación:**

- Módulo 1: Responsabilidade
- Módulo 2: Compromiso
- Módulo 3: Motivación interna

**Modalidades de impartición:** formación en liña, presencial ou mixta

**Duración da formación:** 30 horas

**Ocupacións e postos de traballo relacionados:**

Todos os profesionais

**Desenvolvemento modular:**

1. Responsabilidade
  - 1.1. O sentido da responsabilidade
2. Compromiso
  - 2.1. Fixación de obxectivos
  - 2.2. O compromiso dos traballadores cara á empresa
  - 2.3. Como traballar o compromiso e a responsabilidade
3. Motivación interna
  - 3.1. Que é a motivación?
  - 3.2. Kit de motivación persoal
  - 3.3. Motivación para grupos/equipos

## 7. HABILIDADE: NEGOCIACIÓN

O resultado económico das empresas depende en gran medida da habilidade de negociación. Por iso é unha das habilidades máis necesarias entre os directivos dunha empresa. Adicionalmente, a maioría das posicións de responsabilidade nunha empresa tamén precisan da capacidade negociadora.

**Denominación da especialidade:** Negociación exitosa

**Obxectivo xeral:** adquirir coñecementos de como se toman as decisións, como se pode influír nas persoas e que aspectos son os que proporcionan os mellores resultados na negociación, mediante dinámicas prácticas, casos e role-plays.

**Relación de módulos de formación:**

- Módulo 1: Elementos básicos da negociación na empresa
- Módulo 2: Tipos de comunicación na negociación
- Módulo 3: Habilidades para negociar
- Módulo 4: O mapa de intereses
- Módulo 5: Modelos de negociación e negociación posicional

**Modalidades de impartición:** formación en liña, presencial ou mixta

**Duración da formación:** 25 horas

**Ocupacións e postos de traballo relacionados:** directivos e empregados con responsabilidade, especialmente aqueles postos que requiran trato co cliente, provedor ou con relacións estratéxicas.

**Desenvolvemento modular:**

1. Elementos básicos da negociación na empresa
2. Tipos de comunicación na negociación
3. Habilidades para negociar
4. O Mapa de intereses.
  - 4.1. Roles e figuras da negociación
5. Modelos de negociación e negociación posicional
  - 5.1. Negociación posicional dura e branda
  - 5.2. Negociación baseada en principios
  - 5.3. Modelo de negociación de Harvard

**8. HABILIDADES: ORIENTACIÓN AO CLIENTE, EMPATÍA, ASERTIVIDADE, ESCOITA ACTIVA**

A orientación ao cliente é unha técnica de fidelización, que contribúe ao crecemento e desenvolvemento da empresa. Cada organización debe sensibilizar a todos os membros sobre a importancia de estar orientado cara ao cliente, proporcionar a formación necesaria para coñecer e manexar as pautas de comunicación e comportamento para optimizar o trato co cliente.

**Denominación da especialidade: Claves e estratexias para a orientación ao cliente**

**Obxectivo xeral:** Entender as oportunidades de poñer ao cliente no centro da estratexia da organización e dotar aos alumnos de estratexias e consellos para levar a cabo un servizo de calidade, obtendo unha clara satisfacción do cliente.

**Relación de módulos de formación:**

- Módulo 1: Que é a orientación ao cliente?
- Módulo 2: Calidade e servizo
- Módulo 3: Habilidades de comunicación para atender e tratar con clientes

**Modalidades de impartición:** formación en liña, presencial ou mixta

**Duración da formación:** 20 horas

**Ocupacións e postos de traballo relacionados:** todos os postos dunha compañía, especialmente aqueles profesionais cuxas funcións impliquen estar en contacto directo cos clientes e xerar unha boa relación con eles.

**Desenvolvemento modular:**

1. Que é a orientación ao cliente?
  - 1.1. Definición. Importancia da orientación ao cliente
  - 1.2. O concepto Customer Centric
  - 1.3. A orientación ao cliente como estratexia de empresa
  - 1.4. A orientación ao cliente como vantaxe competitiva
  
2. Calidade e servizo
  - 2.1. Coñece os teus clientes
  - 2.2. escoita activa: entender as necesidades do cliente
  - 2.3. Empatía e asertividade
  - 2.4. Transparencia na xestión
  - 2.5. Prestación do servizo e experiencia de cliente
  - 2.6. Calidade e satisfacción do cliente
  
3. Habilidades de comunicación para atender e tratar con clientes
  - 3.1. Habilidades de comunicación
  - 3.2. Linguaxe verbal e non verbal
  - 3.3. Informar vs. Comunicar
  - 3.4. Comunicación efectiva por medios telemáticos

Adicionalmente, considérase especialmente relevante ofrecer formación de orientación laboral, para garantir o acceso a postos de traballo de persoas válidas, con coñecemento técnico e habilidades brandas, pero que non recibiron formación sobre como entrar no mercado laboral, preparar un CV ou realizar unha entrevista de traballo.

Por iso, propónse lanzar os seguintes módulos formativos:

ORIENTACIÓN LABORAL
<b>Denominación da especialidade: orientación laboral e empregabilidade</b>
<b>Obxectivo xeral:</b> formar e axudar os alumnos para situarse nunha posición favorable ante o emprego, posibilitando o acceso e mantemento dun posto de traballo: adquirir coñecementos para acceder ao mercado laboral, redactar un CV, realizar unha entrevista de traballo e venderse correctamente.
<b>Relación de módulos de formación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo 1: Orientación laboral</li> <li>• Módulo 2: Recursos para a procura de emprego</li> <li>• Módulo 3: Preparación da entrevista de traballo</li> </ul>
<b>Modalidades de impartición:</b> formación en liña, presencial ou mixta
<b>Duración da formación:</b> 25 horas
<b>Ocupacións e postos de traballo relacionados:</b> Todos os profesionais en desemprego ou en procura activa de emprego
<b>Desenvolvemento modular:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orientación laboral             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Mapa de empatía para a persoa en procura de emprego</li> <li>1.2. Autocoñecemento: DAFO, xanela de Johari</li> <li>1.3. Procura do obxectivo profesional</li> <li>1.4. Plan de acción. Obxectivos SMART</li> </ol> </li> <li>2. Recursos para a procura de emprego             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Perfil en Redes Sociais: LinkedIn</li> <li>2.2. Elaboración do CV en diferentes ferramentas (Word, Canva)</li> <li>2.3. Portais de emprego: InfoJobs</li> </ol> </li> <li>3. Preparación da entrevista de traballo             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Entrevista individual</li> <li>3.2. Dinámicas de grupo da selección de persoal</li> </ol> </li> </ol>

## ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Polo outro lado, en relación coas entrevistas de selección, detéctase que nun gran número de empresas, especialmente pequenas e medianas empresas, **non dispoñen dun rol especialista en recursos humanos que leve a cabo os procesos de selección de persoal**. Nese caso, outro perfil realiza as entrevistas de selección e, en moitos casos, esta persoa non conta con formación específica sobre como realizar unha entrevista. A entrevista de traballo é un aspecto clave para coñecer de preto os posibles candidatos que optan a un posto de traballo. Aínda que non garante con total seguridade o éxito da contratación, proporciona información moi valiosa achega do candidato/a, tanto da súa experiencia como formación e motivacións, e facilita a detección e validación das soft skills do candidato. Por iso, é moi relevante adquirir formación específica para poder tomar unha decisión máis obxectiva. Neste sentido, propónse incentivar e animar os devanditos perfís a cursar **a actual especialidade formativa “Entrevista de selección de persoal” (ADGD092PO)**.

A continuación, detállase a súa duración, obxectivo xeral e contidos formativos.

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Entrevista de selección de persoal	25	Adquirir os coñecementos necesarios para levar a cabo entrevistas de selección.	<p>1. A DIFERENZA ENTRE RECRUTAR E SELECCIONAR</p> <p>1.1. Formas de recrutar</p> <p>1.2. Formas de seleccionar</p> <p>1.3. Tipos de recrutadores</p> <p>1.4. Tipos de seleccionadores</p> <p>2. A ENTREVISTA</p> <p>2.1. Claves da entrevista: contido, dirección, aprender a sondar competencias</p> <p>2.2. Cronograma ideal dunha entrevista</p> <p>2.3. Tipos de entrevistadores</p> <p>2.4. Actitudes verbais e non verbais do entrevistado</p> <p>2.5. Actitudes verbais e non verbais do entrevistador</p> <p>2.6. Actitudes a desenvolver para desenvolver boas entrevistas</p> <p>2.7. Actitudes que deben modificarse para desenvolver boas entrevistas</p> <p>2.8. Bases psicolóxicas e motivacións na entrevista</p> <p>2.9. Medios materiais</p> <p>3. ESQUEMA E FASES DA ENTREVISTA</p> <p>3.1. Esquema e fases da entrevista</p> <p>3.2. Información sobre a posto/ocupación e a contorna de traballo</p> <p>3.3. Perfil profesional e psicolóxico do candidato</p> <p>3.4. A entrevista de selección por competencias. Entrevistas focalizadas / incidente crítico</p> <p>4. AVALIACIÓN DA ENTREVISTA</p> <p>4.1. No proceso</p> <p>4.2. Datos obxectivos</p> <p>4.3. Información psicolóxica</p>



ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			4.4. Presentación de informes

## 5. ANEXO

### DICIONARIO DE COMPETENCIAS

HABILIDADE	DESCRICIÓN
<b>Adaptabilidade</b>	Capacidade de adecuarse a calquera situación que se poña por diante, ser resolutivo.
<b>Asertividade</b>	Habilidade que permite ás persoas expresar da maneira adecuada, sen hostilidade nin agresividade, as súas emocións fronte a outra persoa.
<b>Autonomía</b>	Liberdade do empregado para controlar determinados aspectos da súa actividade profesional na empresa, como a toma de decisións sobre como executar as súas tarefas, as ferramentas para utilizar ou a autoxestión do tempo.
<b>Capacidade de aprendizaxe</b>	Predisposición continua do empregado para superarse e manterse actualizado no seu ámbito de actuación mediante a aprendizaxe e a mellora de habilidades tanto técnicas como humanas.
<b>Colaboración</b>	Habilidade de traballar con outras áreas da organización, con boa comunicación, participación equitativa e logrando obxectivos comúns.
<b>Compromiso</b>	Sentir como propios os obxectivos da empresa. Capacidade de saír da súa zona de confort, asumir novos retos e empregar as capacidades para fins dos que non se obterá un beneficio directo.
<b>Concentración</b>	Capacidade para centrar a atención no estímulo relevante deixando de lado o irrelevante.
<b>Creatividade</b>	Capacidade de crear novas ideas, conexións e conceptos. É a capacidade de visualizar, de inventar e de adiantarse e implica saír da zona de confort para apostar por conceptos ou retos innovadores.
<b>Eficiencia</b>	Lograr obxectivos utilizando a cantidade mínima de tempo, esforzo ou custo.
<b>Empatía</b>	Intuición social que permite reaccionar con tacto e respecto ante as situacións complexas que poidan estar a vivir os compañeiros/as.
<b>Escoita activa</b>	Capacidade de escoitar con atención, permite unificar opinións e entender mellor os distintos puntos de vista.

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

<b>Flexibilidade</b>	Adaptación en momentos de cambio, adopción de novas formas de traballo ou novas ferramentas e aceptación de posibles cambios inesperados.
<b>Xestión do tempo</b>	Organizar, planificar, priorizar e atender múltiples e diversas de tarefas no tempo que dedicamos ao traballo. É dicir, aprender a utilizar da mellor maneira posible o tempo dispoñible.
<b>Habilidades de comunicación</b>	Expresar os pensamentos de forma concisa e saber crear conversacións agradables.
<b>Iniciativa</b>	Capacidade para idear, inventar ou emprender cousas.
<b>Innovación</b>	Capacidade de desenvolver unha nova forma de facer as cousas, poñer en marcha innovacións na realización do traballo.
<b>Intelixencia emocional</b>	Capacidade de recoñecer sentimentos propios e alleos, de motivarse e manexar adecuadamente as relacións.
<b>Liderado</b>	Guiar e dirixir outros cara a obxectivos comúns, normalmente en grupo ou equipo. Trátase de saber motivar o equipo e lograr potenciar as súas habilidades ao máximo.
<b>Motivación</b>	Capacidade de facer o que hai que facer sen a influencia doutras persoas ou situacións. É unha forza interna, é a disposición para actuar e o esforzo por alcanzar metas.
<b>Negociación</b>	Habilidade de chegar a un acordo entre dous ou máis partes. Implica comunicarse con outros para alcanzar un entendemento común ou resolver calquera diferenza.
<b>Organización</b>	Capacidade para saber xestionar as tarefas dunha forma eficiente, tanto para levar a cabo o noso traballo como o doutros.
<b>Orientación a resultados</b>	Dirixir as accións no posto de traballo para alcanzar unha meta. Demostrar unha ambición forte para completar con éxito as tarefas; definir estratexias e plans efectivos para lograr os obxectivos perseguidos.
<b>Orientación ao cliente</b>	Levar a cabo medidas que apoien as actividades comerciais considerando as necesidades e a satisfacción do cliente.
<b>Planificación</b>	Proceso mental que nos permite seleccionar as accións necesarias para alcanzar unha meta, decidir sobre a orde apropiada, asignar a cada tarefa os recursos cognitivos necesarios e o establecer o plan de acción adecuado.

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

<b>Pensamento estratéxico</b>	Aplicar a xeración e a aplicación efectiva dos coñecementos empresariais e as posibles oportunidades.
<b>Pensamento crítico</b>	Utilizar as habilidades cognitivas para tomar decisións e moverse lóxicamente dunha idea a outra.
<b>Predisposición</b>	Capacidade, ánimo ou disposición dunha persoa para facer unha función ou tarefa antes de que sexa o momento.
<b>Proactividade</b>	Tomar o control e facer que as cousas sucedan en lugar de axustarse a unha situación ou esperar a que llo soliciten.
<b>Resiliencia</b>	Adaptación a situacións adversas, capacidade de manterse forte, paciente e acougado nunha contorna de crise.
<b>Resolución de conflitos</b>	Habilidade de evitar e/ou resolver conflitos ou disputas nunha organización.
<b>Resolución de problemas</b>	Capacidade para identificar un problema, tomar medidas lóxicas para atopar unha solución desexada, e supervisar e avaliar a implementación de tal solución.
<b>Responsabilidade</b>	Realizar as tarefas de forma autodisciplinada, responsable e orientada aos obxectivos.
<b>Toma de decisións</b>	Proceso sistemático de elección entre un conxunto de alternativas con base en criterios específicos e na información dispoñible.
<b>Traballo en equipo</b>	Capacidade para entender a repartición das tarefas, comunicarse con efectividade, mostrar autoridade, colaboración, involucrarse de forma competente en proxectos e dispoñer de habilidades sociais.