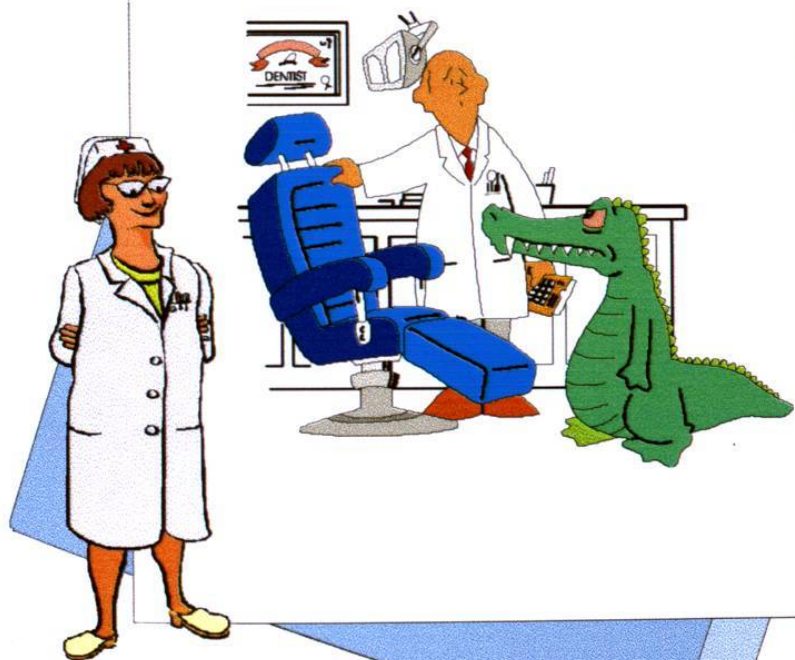
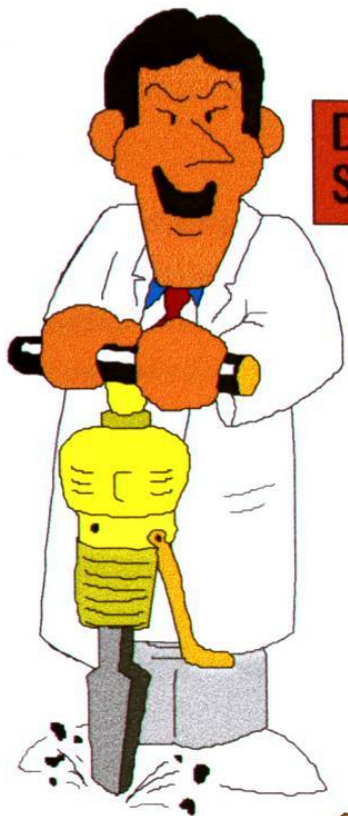


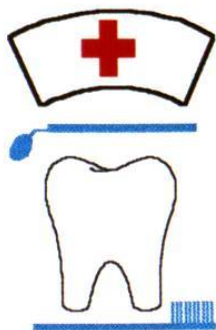
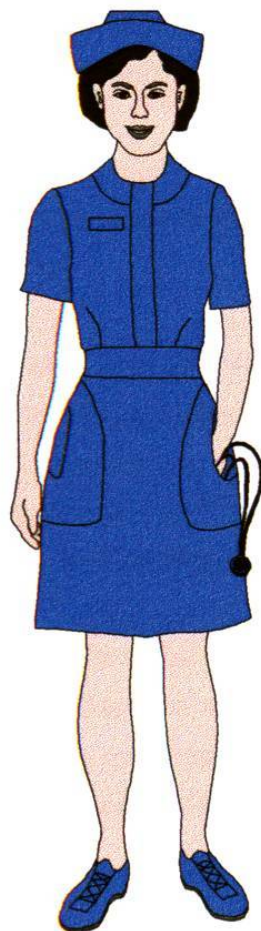
Anexo 1





DENTAL SURGERY

MODELO EDUCATIVO PARA ELEVAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGA EL ASISTENTE DENTAL



MODELO EDUCATIVO PARA ELEVAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE PRESTA EL ASISTENTE DENTAL

En las actuales condiciones de la Facultad de Odontología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León es necesaria una reconstrucción conceptual en los procesos del personal que labora como asistente en la clínica odontológica. Dicho personal tiene de 30 años laborando o menos de un año, anteriormente se contrataba este personal sin exigírsele la debida preparación en su área. Las labores del auxiliare de clínica han sido conceptualizadas: como un proceso administrativo en el que la función prioritaria es la dotación de materiales e instrumental. De lo anterior, se deduce que la función que desempeña el asistente dental, esta deteriorada. Es frecuente que al interrogar al personal desconozca que el objetivo terminal de su quehacer en la institución es colaborar con la formación del futuro profesional en la odontología; además de prestar los primeros auxilios a los pacientes en condiciones de urgencia; por lo que se desvirtúa el rol que debe desempeñar el asistente dental.

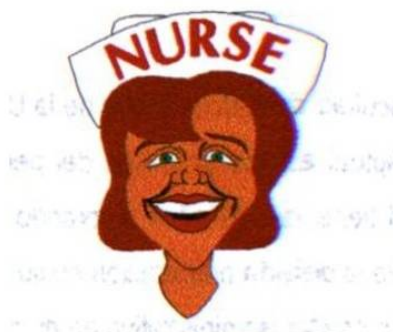
La reconstrucción conceptual implica la aplicación sistemática de conocimientos científicos, la utilización del instrumental y material que le permitan diagnosticar, medir, prevenir y manejar situaciones de urgencias en la salud; principalmente de los pacientes que demanden el servicio, y en situaciones semejantes del resto del personal de la Facultad.

Se propone que mejore el comportamiento en la Facultad, elevar la calidad de vida, reflexionando sobre cada uno de los actos, del modo de acceder al cambio, y de la verdadera efectividad.

El personal consciente y comprometido obtendrá el beneficio concreto y abstracto, que le dará mayores posibilidades de actuación, que contribuirán con su esfuerzo a las actividades del grupo convirtiéndolo en un equipo de trabajo productivo, en donde se fomente la comunicación abierta y directa entre los miembros y se usen metodos para aumentar el rendimiento personal y grupal; así como la capacidad de resolver problemas, mediante un enfoque cooperativo que desarrolle el respeto mutuo entre todos los integrantes.

Se logrará valorar la importancia de ser interdependiente, formando los círculos de calidad donde se aprovechará el potencial intelectual de los empleados y su creatividad en beneficio de la institución. Llevándose un esfuerzo planeado de toda la organización, controlado desde arriba, para incrementar la efectividad de la administración y la salud a través de procesos de la organización, usando el conocimiento de la ciencia de la conducta.

El presente contiene la explicación que fundamenta la capacitación del personal auxiliar de la Facultad de Odontología; los cursos que se proponen así como las estrategias, metodología y recursos utilizar.



1. FUNDAMENTACION

La Universidad Autónoma de Nuevo León y la Facultad de Odontología, tienen como misión la formación de un profesional general de odontología, capacitado para satisfacer las necesidades de salud oral de la comunidad, con plena conciencia de una realidad que puede ser modificada con su esfuerzo, preparando personal en el ámbito de licenciatura con capacidad crítica y analítica para percibir situaciones económicas, sociales, culturales, políticas y epidemiológicas de acuerdo a los conocimientos adquiridos, aplicando éstos en la resolución de los problemas que se presenten en su práctica profesional. También se propone enseñar al estudiante el trabajo en equipo; en el cual destaca la participación del asistente dental, ésta función es realizada frecuentemente por personal capacitado como auxiliar en enfermería, con grado de técnico; sin formación especializada en odontología. Este personal debe estar capacitado para: asistir o ayudar, en el auxilio de urgencias, accidentes o muertes; dado que la Facultad brinda servicio a la comunidad y existe un riesgo a la salud en la atención al paciente.

En 1999 los asistentes dentales de la Facultad de Odontología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, aproximadamente entre un 80% se consideran improductivos en las áreas clínicas que en algún momento les fueron asignadas. La inasistencia frecuente a las labores se caracteriza como irresponsabilidad pues no consideran importante notificar su ausencia. Existe un alto grado de impuntualidad, apatía y/o falta de interés general en la solución de problemas. Hay falta de innovación e imaginación para mejorar sus áreas de trabajo. Tienen confusión respecto a sus funciones, presentándose entre ellos grandes conflictos y resentimientos por lo que reportan gran cantidad de quejas. Además, el desconocimiento total o parcial de las obligaciones como trabajadores, establecidas en el Reglamento Interno y el Contrato Colectivo de Trabajo de la Universidad.

Por lo anterior, y dado que este tipo de personal es de base (contratado por tiempo indeterminado), no se puede remover libremente, ya que la Universidad no sustituye las plazas. Existe la necesidad de capacitarlos a fin de contribuir en el mejoramiento de sus hábitos personales, de integración de equipos y de involucrarlos en la teoría de la calidad en el servicio, e incluso prepararlos para que proporcionen los servicios de primeros auxilios, el 70% de éste personal desconoce estos principios entre los que destacan las maniobras cardio-respiratorias en la resucitación cardiopulmonar.

El total del personal con esta categoría son 40, en turnos diferentes: 23 en el matutino y 17 en el vespertino; cubren en 17 clínicas y 4 laboratorios; por lo que se propone que el mejor momento para llevar a cabo el curso sería en el receso académico. Ya que se formarían tres grupos de 13 integrantes para cada curso.

- Se impartirán cinco cursos que serían:



- Introducción a la capacitación
- Los hábitos de la gente altamente efectiva.
- Formación de equipos
- Círculos de calidad
- Primeros auxilios

Cubriendo un total de 158 horas.

El problema del personal que funge como asistente dental, es educativo, se encuentra la falta de personal proactivo, que no asumen responsabilidades, que no tienen un objetivo por lo que no se administran eficazmente, y además no hay interdependencia, existe falta de comunicación no hay sinergia por lo que no se forman o integran equipos de trabajo ni realizan sus funciones con calidad ni eficiencia.

El desconocimiento básico de las técnicas de primeros auxilios es un problema importante porque pueden producirse muertes por la falta de capacitación en el personal que debe coadyuvar en el tratamiento de urgencia en odontología.

INDICADORES	ESTRATEGIAS
1. Incremento de resentimientos y quejas por parte del personal, de los alumnos y los pacientes.	1. Curso de los siete hábitos de la gente altamente efectiva Círculos de calidad
2. Evidencia de conflictos u hostilidad entre los miembros.	2. Formación de equipos Curso de los siete hábitos de la gente altamente efectiva
3. Decisiones llevadas a la práctica inadecuadamente	3. Curso de primeros auxilios
4. Apatía y falta de compromiso por parte de empleados	4. Formación de equipos Curso de los siete hábitos de la gente altamente efectiva
5. No hay innovación ya que sólo realizan acciones rutinanas para resolver los problemas.	5. Formación de equipos
6. Confusión acerca de sus asignaciones o funciones.	6. Formación de equipos
7. Falta de conocimientos del área que deben manejar.	7. Curso de los siete hábitos de la gente altamente efectiva
8. Impuntualidad e inasistencia.	8. Curso de los siete hábitos de la gente altamente efectiva

Actualmente, los 40 auxiliares de clínica que laboran para la Facultad de Odontología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, no están capacitados para la atención de urgencias, ni para asistir al odontólogo, ni involucrados en la misión de la Dependencia; que es la formación del profesional de la Odontología.

Por lo cuál la podría verse afectados alguno de los 110,000 pacientes que aproximadamente, se atienden anualmente en la Facultad de Odontología; y/o los 1800 alumnos que realizan prácticas clínicas por curso. Ya que al carecer de: valores, de calidad, de conocimientos clínicos, sobre RCP, y/o aplicación de medicamentos, puede trascender el problema y llegar hasta la muerte.

El propósito de este trabajo es modificar y mejorar la calidad de vida de los empleados por medio de la transformación de sus valores ejercitando una serie de hábitos que lo conduzcan de las victorias privadas a las victorias públicas. Que formen parte de un equipo eficaz, que brinden servicios de calidad y contribuyan a salvar vidas.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Mejorar la calidad de los servicios que otorga el asistente dental, en el proceso de enseñanza-aprendizaje del futuro profesional de la odontología.

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Conscientizar al personal que funge como asistente dental en la Facultad de Odontología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en los hábitos que contribuyen a beneficiar a la persona, así como a la Dependencia; mediante la utilización de los valores que elevaran su calidad de vida y aumentarán no solo la productividad sino la calidad en el servicio.

2.2.2 Integrar equipos de trabajo, que a través de la comunicación abierta logren objetivos comunes, a través de la demostración de los logros del esfuerzo planeado y el beneficio de la creatividad del grupo.

2.2.3 Aplicar técnicas de diagnóstico y tratamiento de los casos que pueden presentarse en la consulta odontológica, mediante la práctica in vitro y/o in vivo.

3. SELECCIÓN DE CONTENIDOS

En el curso introductorio a la capacitación, se estudiarán las necesidades sociales, personales, educativas e institucionales para la creación de este plan de estudio. Se darán las pautas para la interacción, se establecerá una red de confianza mutua como nos indica David R. Peters y se verán las condiciones que facilitan el cambio de Joseph Bentley, se sembrará el deseo de inventar su propio futuro siguiendo el método de George A. Steiner

Se describirán los lineamientos, objetivos, estrategias del programa, el perfil que deben de tener como trabajadores de la Facultad de Odontología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, así como las normas que deben de cumplir según el contrato colectivo de trabajo de la U.A.N.L.

El punto de partida general es el hecho ineludible de que casi todo el mundo intuye que su comportamiento en la institución podría mejorar en muchos aspectos, pero pocas saben cómo conseguirlo. Se usará el método de Stephen R. Covey dividido en siete etapas que el estudiante deberá asimilar y poner en práctica por su propia cuenta, adaptándolas a su personalidad y aplicándolas libremente en todos los ámbitos de su vida laboral. Covey advierte que vemos el mundo no como es, sino como somos nosotros o como se nos ha condicionado para que lo veamos y sugiere un cambio de actitud, es decir, una manera diferente de ver las cosas, tratar de cambiar nuestros hábitos y adquirir un nuevo nivel de pensamiento empezando por la persona desde su parte más interior para poder cambiar el paradigma, el carácter y los motivos. No se puede cambiar a los demás si no cambiamos nosotros mismos.

Para crear un hábito se necesita que estén presentes tres elementos: conocimiento (que hacer y porqué), capacidad (como hacer) y deseo (querer hacer). Es necesario adquirir hábitos eficaces y crear un modelo de "ser" para desarrollar sus cualidades.

Los siete hábitos mueven sobre un continuum de madurez desde la dependencia hacia la independencia y hasta la interdependencia, para que combinando esfuerzos se pueda lograr un mejor éxito. Los primeros tres hábitos tienen que ver con el auto dominio y se ocupan para lograr las victorias privadas (desarrollo del carácter). Los hábitos cuatro, cinco y seis corresponden a las victorias públicas que están más orientadas hacia la personalidad, el trabajo en equipo, la cooperación y la comunicación. Por último el séptimo hábito es el de la renovación, el cual abarca los otros seis hábitos y conduce a nuevos niveles de comprensión.

Habiendo logrado la construcción de la autoconfianza. Se espera poder transmitir el espíritu de investigación e innovación que siempre ha caracterizado al desarrollo organizacional, y se desea originar con este curso, una nueva ola de ideas en torno al problema por siempre difícil de cambiar y mejorar, la organización.

En todos los niveles necesitan aprender a superar la resistencia a implantar un proceso sistemático para formar equipos, y se tomo como base el libro de William G. Dyer para saber conducir un programa de este tipo. Desde saber iniciarlo de modo que se pueda maximizar la posibilidad de obtener un buen trabajo de dicho equipo, cómo saber si se están generando algunos problemas y como hacer frente a los problemas del equipo cuando se presentan. Debe existir un compromiso de las partes para dedicarse al proceso profundo y honestamente, este aumentará si la gente sabe qué es lo que va a suceder, cuales son las metas y los planes. La formación de equipos es un proceso humano; implica sentimientos, actitudes y acciones.

La Facultad de Odontología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en el momento actual requiere la idea de Ralph Barra los circulos de calidad por las crecientes demandas y expectativas de personas mejor preparadas. La raíz de todos los circulos de calidad esta en el enfoque cooperativo que permite a las personas participar en el mejoramiento de sus trabajos.

Los circulos de calidad restablecen la dimensión óptima del trabajo: la oportunidad de trabajar con la mente y con las manos.

Proporcionan entrenamiento y oportunidades estructuradas para que el individuo participe en un proceso interpersonal de solución participativa de los problemas. Los circulos son propiedad de los trabajadores y tienen por objeto el desarrollo de las personas, brindan a los empleados la oportunidad de un crecimiento personal, autorrespeto, autoestima, autorrealización y logros en el trabajo.

Los circulos de calidad promueven un estilo gerencial orientado a la persona que respeta la inteligencia de los empleados y estimula su creatividad.

Un círculo de calidad es un grupo de cuatro a diez empleados que realizan un trabajo similar y que por su voluntad acuerdan reunirse regularmente, en horas de labor, para identificar las causas de los problemas del trabajo y proponer soluciones a la gerencia. Se basa en el principio de que las personas que realizan un trabajo todos los días saben más sobre el mismo que cualquier otro individuo. Y en aprovechar el potencial creativo de cada empleado.

El resultado es un mejoramiento de la calidad de los procesos, de la calidad de los sistemas, de los recursos de información, de los empleados, de la gerencia, de la vida de trabajo y por último de la calidad de la facultad. Se trata de sacar el mayor provecho de sus recursos más valiosos: el personal. Los resultados son: confianza y respeto mutuo, atmósfera de cooperación, logro de una organización orgullosa y productiva.

En la Institución, se tratan seres integrales. En consecuencia se deben a los pacientes a partir del tratamiento estomatológico, que le ofrecen cuidando de ellos como personas totales. Esto implica tomar todas las medidas necesarias para que el asistente dental sé concientize de la gran responsabilidad que tiene y la obligación moral de estar preparado para la solución de cualquier emergencia que se presente en la práctica diaria.

Por último se pretende impartir un curso teórico-práctico sobre primeros auxilios que sirva de guía en la enseñanza del manejo de las urgencias médicas en el paciente odontológico y que en común denominador, con los docentes y estudiantes se logre que el asistente de clínica amplíe su experiencia en este tipo de problemas. Apoyándose en el Manual de Primeros Auxilios del Dr. Ernesto Beldén Lozano.

4. ESTRATEGIAS

- Se formara los grupos con 13 integrantes
- Antes de iniciar cada curso se hará una evaluación previa o de nivelación de conocimientos
- Comunicación del objetivo para realizar
- Obtener un sentido de participación en los propósitos del curso
- Aplicación de una dinámica de grupo
- Exposición temática de los contenidos por el instructor
- Establecer discusiones dirigidas sobre los diferentes casos
- Capacitación de habilidad en la toma de decisiones sobre manejo de relaciones interpersonales y sobre manejo de urgencias.
- Incorporar en la evaluación a personal administrativo para que contribuya en la retroalimentación del curso
- Aplicar formas de autoevaluación para determinar efectividad
- Utilización de encuestas para retroalimentación del contenido de los cursos y del beneficio

– Se usarán los siguientes recursos didácticos:

- Pizarrones
- Cuadros y diagramas
- Retroproyecciones
- Proyector
- Cine (películas)
- Instrumental de primeros auxilios
- Maniquí para RCP
- Rotafolios
- Gráficas

5. EVALUACIÓN

- Se realizarán a través de la observación de los cambios de actitud en los participantes
- Aplicación de test de actitudes y aptitudes
- Intervención en discusiones

6. DOSIFICACIÓN

CURSOS	TEORIA	PRACTICA	TOTAL
Curso introductorio	10		10
Curso de los 7 hábitos de la gente altamente efectiva	20	10	30
Curso formación de equipos	20	16	36
Curso círculos de calidad	19	17	36
Curso de primeros auxilios	6	40	46
Total de horas			158 Hrs.

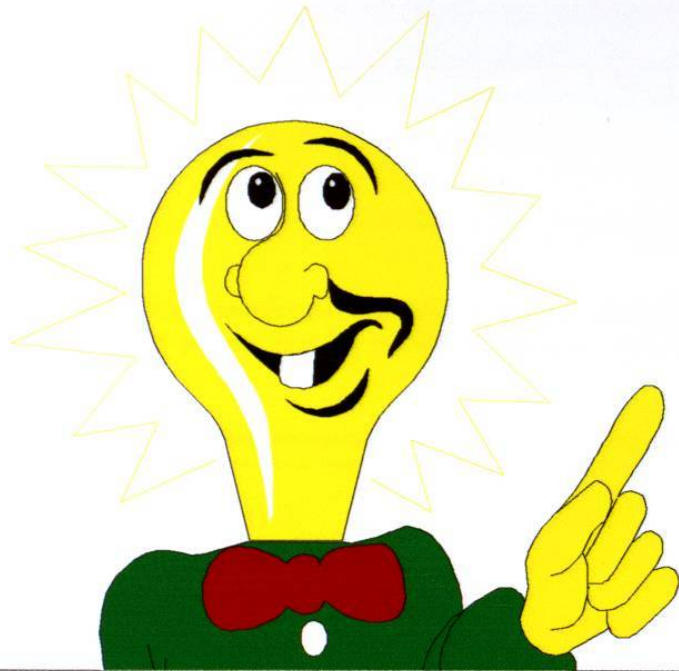


CURSO



INTRODUCTORIO

CURSO



TEMAS:

- I **Introducción a la capacitación**
- II **Modelo de capacitación**
- III **Orientación ocupacional**

INTRODUCTORIO



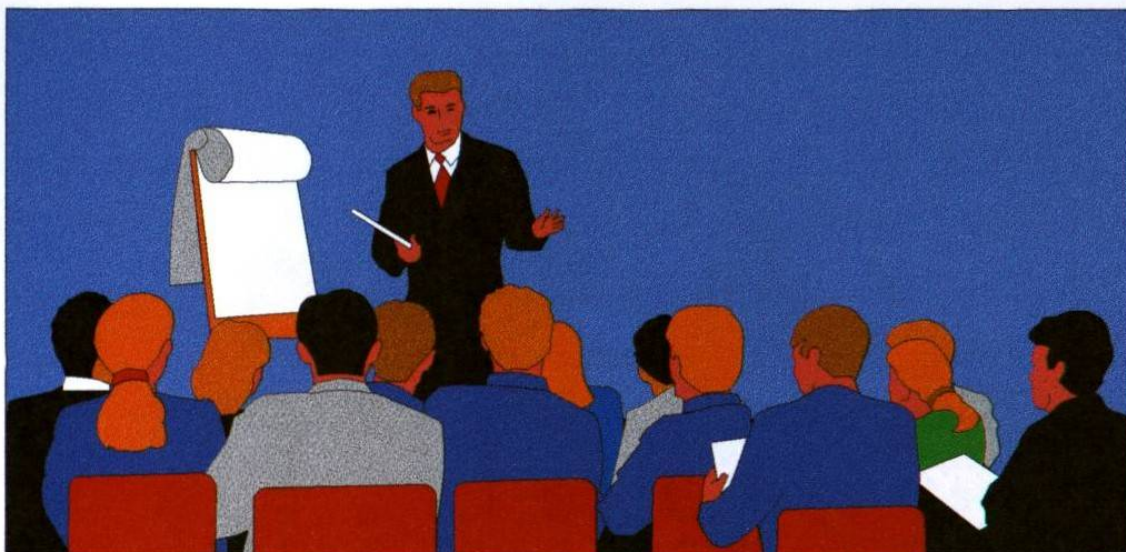
CURSO:
Curso Introductorio

DURACIÓN :
10 :00 HRS

OBJETIVO :

El participante describirá los lineamientos, objetivos, normas y estrategias del programa para trabajadores, así como las perspectivas de desarrollo laboral y personal que le ofrece la capacitación.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
I. Introducción a la capacitación 1. Necesidades sociales y la creación del curso 2. Programa de capacitación para trabajadores 2.1 Objetivos 2.2 Lineamientos 2.3 Estrategias 3. Motivación 3.1. Motivación personal	El participante – Describirá los lineamientos, objetivos, normas y estrategias del curso. – Explicará la necesidad social y personal de la puesta en práctica de programas de capacitación para trabajadores.	– Los participantes en pequeños grupos, elaborarán un documento que describirá las necesidades sociales que impulsan la creación del curso. – El instructor explicará en qué consiste el curso. – El instructor formará pequeños grupos para que discutan los objetivos, lineamientos y estrategias del curso. – Los participantes en pleno expresarán el interés que los motivó para tomar el curso de capacitación.	2:00	2:00

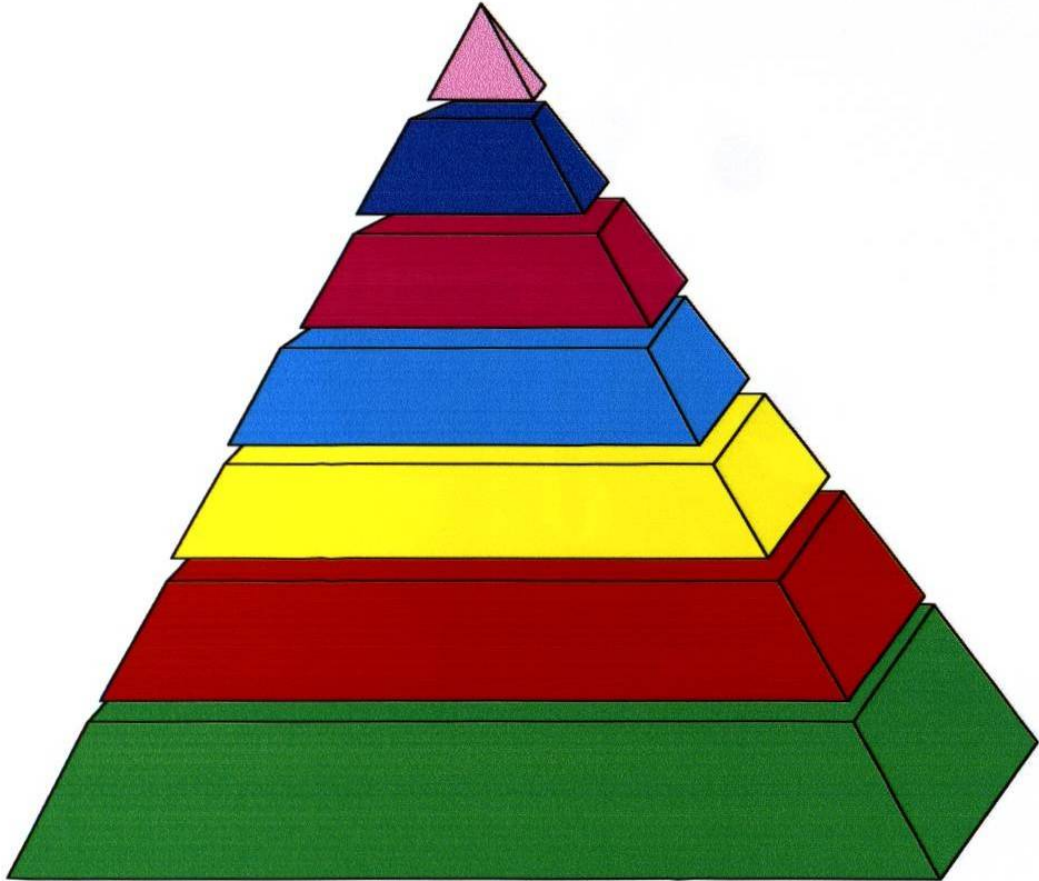


TEMA Y SUBTEMA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
II. Modelos de capacitación 1. Presentación general 2. Modelos de capacitación 2.1 Perfil ocupacional 2.2 Situación general de capacitación 2.3 Programas de los cursos 3. Reglamento interno y contrato colectivo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Explicará las características de los elementos que integran el modelo de capacitación - Describirá las normas que establece el reglamento interno. 	<ul style="list-style-type: none"> - El instructor presentará los temas auxiliándose en proyecciones, gráficas, etc. - Los participantes analizarán en grupos reducidos el reglamento interno de la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. - Los participantes presentarán en pleno las conclusiones del análisis efectuado al reglamento interno. - El instructor hará énfasis en las características e importancia de los elementos educativos de capacitación. - En pequeños grupos los participantes discutirán la importancia del reconocimiento institucional y social de los avances académicos y laborales que logren. 	1:30	1:30



TEMA Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
III. Orientación ocupacional 1. Valoración de antecedentes académicos y laborales 2. Demanda laboral 3. Expectativas de desarrollo laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocerá sus habilidades y preferencias. - Identificará la relación de sus habilidades y preferencias con el puesto de trabajo para el cual se capacite. 	<ul style="list-style-type: none"> - El instructor explicará la demanda personal del puesto para el cual se están capacitando - En grupos pequeños los participantes expondrán sus expectativas de desarrollo laboral. 	1:00	2:00

LOS SIETE HÁBITOS



**DE LA GENTE
ALTAMENTE EFECTIVA**

LOS SIETE HABITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA



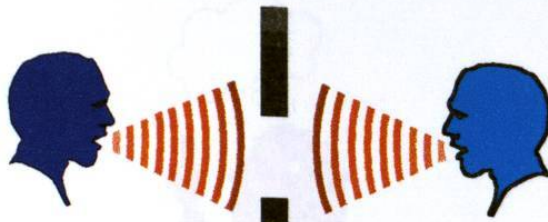
TEMAS:

I. Paradigmas y principios

- | | |
|--------------------|-------------------------------|
| 1. Primer hábito: | Sea proactivo |
| 2. Segundo hábito: | Empiece con un fin en mente |
| 3. Tercer hábito: | Establezca primero lo primero |

II. Victoria Pública

- | | |
|--------------------|---|
| 4. Cuarto hábito: | Pensar en ganar/ganar |
| 5. Quinto hábito: | Procure primero comprender, y después ser comprendido |
| 6. Sexto hábito: | La sinergia |
| 7. Séptimo Hábito: | Afile la sierra |



CURSO:
Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva

DURACIÓN :
30: 00 Hrs.

OBJETIVO :
Construcción de una autoconfianza a través del desarrollo del propio carácter, de la integridad, la honestidad y la dignidad humana necesarias para transformar nuestro universo laboral en el algo auténtico, único e intransferible.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
I. Paradigmas y Principios	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar nuestros paradigmas de adentro hacia afuera. - Capacitarse para tener la libertad de responder a los estímulos de acuerdo a nuestros principios y valores. - Reconocer un error , corregirlo y aprender de él. 	<ul style="list-style-type: none"> - El instructor expondrá el tema. - Examen de inversión de tiempo. - Realizar test de los treinta días. 	1:00	1:00
1. Primer hábito. Sea proactivo			1:00	2:00
II				
1.1 Autoconciencia				
1.2 El espejo social				
1.3 La "Proactividad" definida				
1.4 Tomar la iniciativa				
1.5 Escuchando nuestro lenguaje				
1.6 Círculos de preocupación y círculos de influencia				
1.7 Los "Tener" y los "Ser"				
1.8 Consecuencias y temores				
1.9 Comprometerse y mantener los compromisos.				



TEMA Y SUBTEMA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
2. Segundo hábito. Empiece con un fin en mente 2.1 Lo que significa "empezar con un fin en mente" 2.2 Todas las cosas se crean dos veces 2.3 Liderazgo y administración. 2.4 Reescribir el guión: convertirse en su primer creador 2.5 Enunciado de la misión personal 2.6 En el centro 2.7 Un centro de principios 2.8 Usando la totalidad del cerebro 2.9 Identificación de roles y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Darle sentido a la vida, con la creación de una visión de lo que queremos lograr. - Hacer las cosas correctas. - Ejercer el liderazgo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio del funeral (use el formulario del anexo). - Redactar enunciado de la misión personal. - Exposición del tema . - Discusión dirigida. - Película. 	1:00	3:00

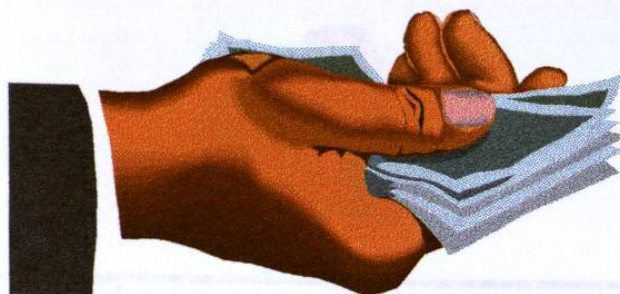




TEMA Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
3. Tercer Hábito. Establezca primero lo primero	- Priorizar lo importante vs. lo urgente.	- El instructor explicará el tema auxiliándose con diapositivas.	1:00	3:00
3.1 Principios de la administración personal	- Organizar y ejecutar según prioridades.	- Los participantes pondrán en práctica alguna dinámica en la cual definan que es importante y que es urgente.		
3.2 El poder de la voluntad independiente		- Los participantes llevarán un registro de sus actividades por siete días.		
3.3 Administración de tiempo		- Llevar a cabo las sugerencias del anexo.		
3.4 Cuadrante II				
3.5 Ingresando en el cuadrante II				
3.6 Convertirse en auto-administrador del cuadrante II				
3.7 La delegación: aumentando P y CP				



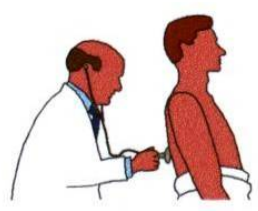
TEMA Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
II. Victoria Pública 1. Paradigmas de interdependencia 2. La cuenta bancaria emocional 3. Seis depósitos principales 3.1 Comprender al individuo 3.2 Prestar atención a las pequeñas cosas 3.3 Mantener los compromisos 3.4 Aclarar las expectativas 3.5 Demostrar integridad personal 3.6 Disculparse sinceramente 4. Los problemas P son oportunidades CP 5. Los hábitos de la interdependencia	- Sentar bases para la convivencia y la equidad logrando el bien común.	- El instructor expondrá la dinámica de la cuenta bancaria emocional. Presentará cuadro sinóptico auxiliándose de diapositivas y/o películas para la exposición. - Poner por escrito algunos modos específicos de realizar depósitos.	1.30	2.30



TEMA Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
4. Cuarto Hábito. Pensar en ganar/ganar 4.1 Principios de liderazgo interpersonal 4.2 Seis paradigmas de interacción humana 4.2.1 Ganar/Ganar 4.2.2 Gano/Pierdes 4.2.3 Pierdo/Ganas 4.2.4 Pierdo/Pierdes 4.2.5 Gano 4.2.6 Ganar /Ganar o no hay trato 4.3 Cinco dimensiones de ganar/ganar 4.3.1 Carácter 4.3.2 Relaciones 4.3.3 Acuerdos 4.3.4 Sistemas 4.3.5 Procesos de base	- Establecer el hábito del beneficio mutuo.	- El instructor explicará los seis paradigmas de interacción humana apoyándose con diapositivas. - Elaborar una lista de obstáculos que le impidan aplicar el paradigma ganar/ganar. - Seleccione una relación específica en la que le gustaría desarrollar un acuerdo ganar/ganar.	1:00	3:00



TEMA Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
<p>5. Quinto hábito. Procure primero comprender, y después ser comprendido</p> <p>5.1 Principios de comunicación empática</p> <p>5.2 Carácter y comunicación</p> <p>5.3 Escucha empática</p> <p>5.4 Diagnosticar antes de prescribir</p> <p>5.5 Comprensión y percepción</p> <p>5.6 Después procure ser comprendido</p> <p>5.7 Persona a persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respetar a los demás y lograr relaciones humanas efectivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición por el instructor apoyándose con película. - Elija una relación en la que usted sienta que la cuenta bancaria emocional está en números rojos. Trate de comprender y describir por escrito la situación desde el punto de vista de la otra persona. 	1:00	2:00





TEMA Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN	
			TEORÍA	PRÁCTICA
<p>6. Sexto Hábito. La sinergia</p> <p>6.1 Principios de cooperación creativa</p> <p>6.2 La Sinergia</p> <p>6.3 Valorando las diferencias</p> <p>6.4 Análisis de Campo</p> <p>6.5 Toda la naturaleza es sinergia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cultivar la habilidad y la actitud de valorar la diversidad, dando como resultado logros de trabajo en equipo e innovaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los participantes integrarán equipos para discutir la sinergia en el aula. Posteriormente el instructor explicará el tema apoyándose con diapositivas. - Como hacer una lista de las personas que lo irritan. 	1:00	2:00