



Preparación de Mentores OXXO

Guía para el profesor

Contenido

Competencia global del programa	3
Información general programada en la plataforma tecnológica	3
Calendario.....	7
Herramientas.....	8
Contacto para reportar incidencias.....	8
Guía para las sesiones	8
Notas generales para el profesor	9
Sesión sincrónica 1	9
Sesión sincrónica 2	11
Sesión sincrónica 3	13
Sesión sincrónica 4	17
Sesión sincrónica 5	21

Competencia global del programa

Desarrolla competencias y habilidades de mentoría a los asesores de tienda de OXXO para un acompañamiento exitoso y congruente hacia los otros asesores de tienda.

Información general programada en la plataforma tecnológica

Metodología

Preparación de Mentores es un programa en línea que cuenta con sesiones sincrónicas, un instructor en vivo, así como con recursos adicionales en la plataforma Canvas.

El programa está integrado por dos módulos:

- **Módulo 1. Competencias conversacionales y de comunicación ejecutiva**
- **Módulo 2. Escucha activa para el coaching efectivo**



El programa tendrá un *quiz* por cada módulo para evidenciar la comprensión y el aprendizaje. Es importante resaltar que tendrás dos oportunidades para presentarlo.

¿Qué se debe realizar durante el programa?

- Estudio autodirigido: leer y comprender con anticipación los temas del módulo.
- Sesión(es) sincrónica(s) virtuales: asistir y participar activamente y con atención plena en todas las sesiones en donde el instructor transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las actividades. Asimismo, las actividades han sido diseñadas para realizarse de manera individual.

Durante estas sesiones, y como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los participantes, el profesor alternará intervenciones individuales o grupales para enriquecer tus puntos de vista, dándote la oportunidad de presentar tus ideas y posturas, en torno a los temas del curso.

En caso de tener dudas sobre el contenido del programa, puedes contactar al profesor a través de los medios que se te indiquen.

Actividades: Quizzes

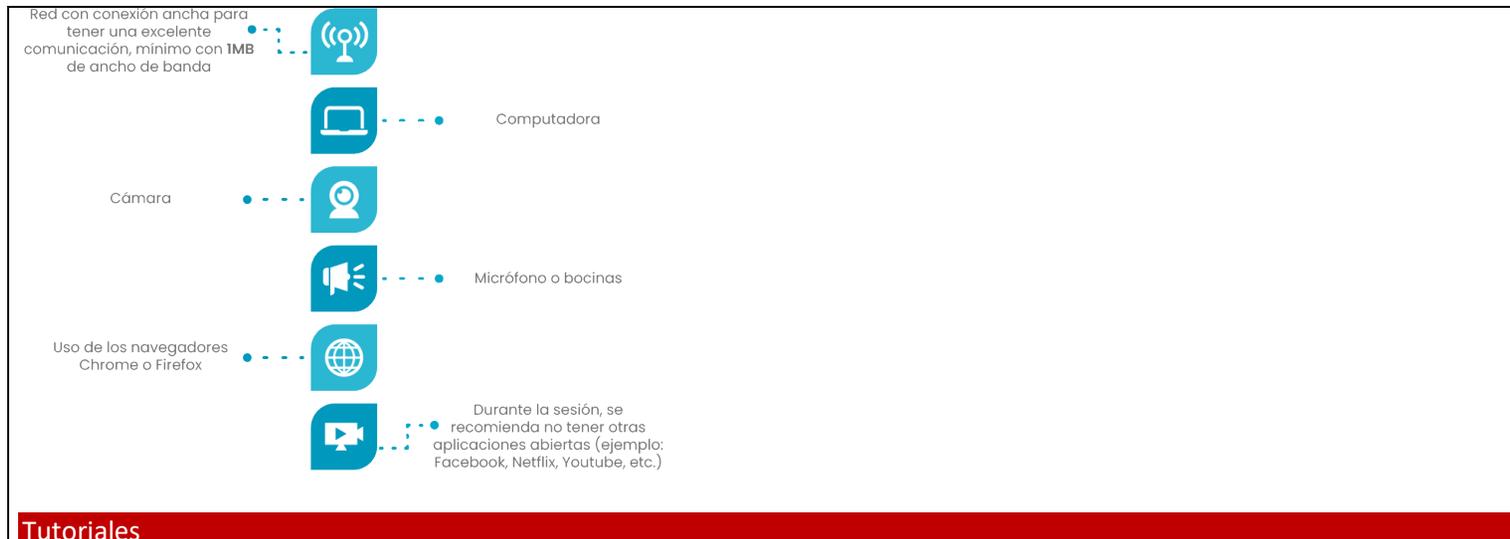
Las siguientes actividades de aprendizaje están diseñadas para que sean realizadas de forma individual.

- Dos quizzes:
 - Quiz 1 del módulo 1.
 - Quiz 2 del módulo 2.

Es importante destacar que el quiz se responde al término de cada módulo.

Consideraciones para las sesiones virtuales

Para la transmisión de las sesiones se utiliza una herramienta de videoconferencias. Con el fin de mejorar la calidad de dichas interacciones, se recomienda lo siguiente.



Para asegurar que el aprendedor aproveche al máximo su experiencia educativa en esta modalidad, se le recomienda que siga las indicaciones del docente, así como la revisión de los siguientes tutoriales:

- [¿Cómo entrar a Canvas?](#)
- [¿Cómo consulto mis calificaciones?](#)
- [¿Cómo entrego mis tareas?](#)
- [¿Cómo ingreso a la plataforma de multipresencia virtual?](#)
- [Tutoriales de Canvas para participantes](#)
- [¿Cómo evalúo el desempeño de mi red?](#)

Temario

Temario del módulo 1

1. Experiencias interpersonales positivas
2. Estrategias para promover ambientes de equidad e inclusión en el entorno laboral
3. Habilidades para la comunicación oral y no verbal
4. La comunicación estratégica
5. La relevancia de la imagen profesional

Temario del módulo 2

6. Retroalimentación de la comunicación y confrontación positiva
7. Escucha activa
8. La negociación como método de resolución de conflictos
9. Fundamentos de la inteligencia emocional aplicados al ámbito laboral
10. Utilizar las herramientas de coaching para energizar al talento humano

Agenda

En este apartado se muestra a detalle la evaluación de este programa:

Módulo	Nombre del módulo	Temas	Actividad
I	Competencias conversacionales y de comunicación ejecutiva	Del 1 al 5	Quiz 1
II	Escucha activa para el coaching efectivo	Del 6 al 10	Quiz 2

Calendario

En el siguiente calendario se especifica la duración del programa en relación con las semanas y el módulo que se imparte, así como la explicación y la entrega del proyecto integrador.

Módulo	Nombre del módulo	Duración de impartición
I	Competencias conversacionales y de comunicación ejecutiva	10 horas
II	Escucha activa para el coaching efectivo	

Sesiones sincrónicas			
Módulo I	Tema 1	60 min	Sesión sincrónica 1 de 120 min
	Tema 2	60 min	
	Tema 3	60 min	Sesión sincrónica 2 de 120 min
	Tema 4	60 min	
	Tema 5	60 min	Sesión sincrónica 3 de 120 min
Módulo II	Tema 6	60 min	Sesión sincrónica 4 de 120 min
	Tema 7	60 min	
	Tema 8	60 min	Sesión sincrónica 5 de 120 min
	Tema 9	60 min	
	Tema 10	60 min	
Total de impartición		10 horas	

Herramientas

Para asegurar que el aprendiz aproveche al máximo su experiencia educativa, se le recomienda revisar estos [tutoriales](#).

Contacto para reportar incidencias

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido? Cualquier incidencia se puede reportar a la cuenta atencioncursos@servicios.tecmilenio.mx. Del mismo modo, también se pueden compartir sugerencias para el contenido y actividades.

Guía para las sesiones

Bloque 1

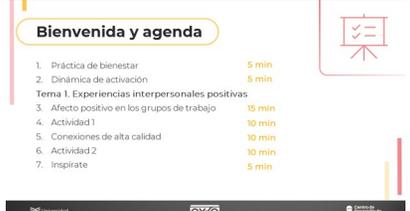
Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda.	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción.	5 - 10 minutos.
Actividad de inicio.	Dinámica para incentivar la integración y cohesión grupal.	5 minutos.
Desarrollo de los temas de la semana. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales (introducción). ○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. 	El profesor explicará a los aprendedores los contenidos a través del análisis de prácticas en la industria que permitan ver la relevancia y la factibilidad de los temas.	20 - 40 minutos.
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el aprendiz lo utilice en su beneficio.	10 minutos.

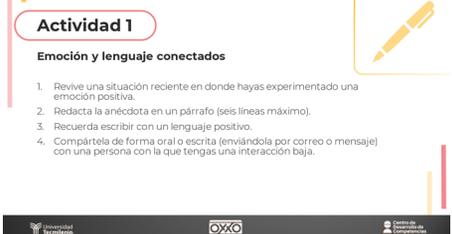
Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación del bloque previo.	De manera dinámica, el profesor recapitulará lo realizado en el bloque previo.	10 minutos.
Desarrollo de los temas de la semana.	El profesor explicará los contenidos con ejercicios prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	20 - 45 minutos.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. 		
Cierre de temas.		5 minutos

Notas generales para el profesor

Sesión sincrónica 1.

 <p>Preparación de mentores Sesión sincrónica 1</p> <p>Universidad Tecmilenio OXXO Centro de Innovación de Competencias</p>	<p>Bienvenida y presentación.</p>
 <p>Bienvenida y agenda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Práctica de bienestar 5 min 2. Dinámica de activación 5 min 3. Tema 1. Experiencias interpersonales positivas 15 min 4. Afecto positivo en los grupos de trabajo 10 min 5. Actividad 1 10 min 6. Conexiones de alta calidad 10 min 7. Actividad 2 10 min 8. Inspírate 5 min <p>Universidad Tecmilenio OXXO Centro de Innovación de Competencias</p>	<p>Presentas los temas que veremos y refiere que, con una mente abierta, podemos romper paradigmas. La sesión de hoy será para destruir viejos mitos.</p>

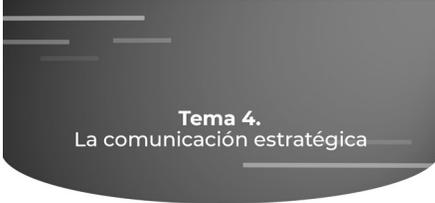
	<ul style="list-style-type: none"> • Esto ayudará a transmitir a los aprendedores la relevancia que tienen las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, el cómo tener amigos en los centros de trabajo genera un impacto positivo y beneficia a las métricas del negocio. • Para tener un entendimiento de las experiencias interpersonales positivas es relevante que se conozca la teoría de las emociones positivas, sus beneficios y el impacto que tienen. También, de qué se trata el efecto heliotrópico y los distintos tipos de energías que se tienen; siendo la energía relacional, una de las que mayormente predomina en una cultura de abundancia dentro de una organización. • Se explicará otro de los componentes para que una empresa tenga equipos de alto desempeño y que generen conexiones de alta calidad, siendo ésta, la comunicación positiva. También, se enseñarán algunos consejos para conocer mejor a los colaboradores y algunas habilidades que poniéndose en práctica beneficia a esas conexiones humanas.
	<p>Pide a los participantes que cierren los ojos durante un minuto para que piensen solamente por lo que están agradecidos el día de hoy. Puede ser por su familia, porque comieron algo muy rico, o por cualquier razón. Después de ese minuto pide que piensen en tres palabras (sobre lo que están agradecidos hoy).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Divide al grupo en parejas, pide que se presenten y que compartan dos de sus cualidades más importantes. • En plenaria, cada persona se presentará con el nombre de su mejor amigo (su compañero en esta actividad), resaltando la principal cualidad del mejor amigo.
	<ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de la actividad es poner en práctica el conocimiento de las emociones positivas, hacer conciencia de escribir con un lenguaje positivo y fomentar las relaciones interpersonales al momento de compartirla.

<p>Imagina que...</p> <p>Acabas de recibir la llamada del gerente de tu área para informarte que tuvo un percance en el trayecto, por lo que no podrá llegar a la junta de trabajo en donde estaría presentando. Por ende, te pide de favor que asistas a la reunión para que presentes.</p> <p>En ese momento, te das cuenta de que la batería de tu celular es baja.</p> <p>¿Qué haces?</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de la reflexión inicial a este tema es introducir la importancia de la conexión de energía tanto en aparatos electrónicos para poder terminar de recibir el mensaje en el caso que se expone; así como, en la importancia de estar conectados con las personas, con apertura y los mensajes que previamente se trabajaron. En esta parte, se hablará de la relevancia de las conexiones de alta calidad.
<p>Tema 2. Estrategias para promover ambientes de equidad e inclusión en el entorno laboral</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer énfasis en la participación en los aprendedores a través de las preguntas destacadas en el tema. • Indagar en los aprendedores, ¿Qué tan familiarizados se encuentran los temas de equidad e inclusión? • Cultivar una cultura de respeto ante la participación de los aprendedores. • El aprendedor deberá de comprender la diferencia entre equidad e inclusión laboral. • Comprender el ejemplo de discriminación y su efecto negativo. • Analizar las fortalezas necesarias de un líder para apoyar en dirigir a sus equipos.
<p>Video</p> <p>Inclusión</p>  <p>Fuente: Club Atlético Belgrano. (2022, 22 de julio) <i>Un gol por la inclusión</i> (Archivo de video). Recuperado de https://youtu.be/Ubo8e2tfQ-E</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar por qué es importante los entornos para promover la inclusión y pondrá el siguiente video: • https://youtu.be/Ubo8e2tfQ-E • Al finalizar, preguntar a los participantes, ¿a qué conclusión llegan con el video?

Sesión sincrónica 2.

<p>Preparación de mentores Sesión sincrónica 2</p>  	<p>Bienvenida y presentación.</p>
---	-----------------------------------

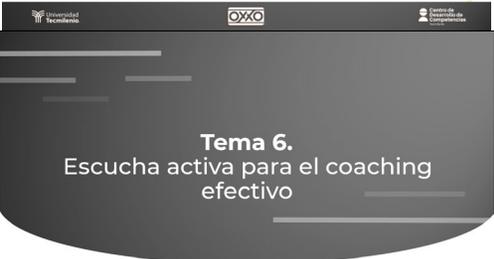
<p style="text-align: center;">Tema 3. Habilidades para la comunicación oral y no verbal</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer que existen una relación directa entre nuestro lenguaje oral y no verbal. • Hacer énfasis en el uso correcto de verbos y reglas del lenguaje oral para poder transmitir mejor el mensaje. • Realizar la práctica de calentamiento corporal para reconocer su función y realizar la actividad con los aprendedores. • Comprender que existen múltiples herramientas tecnológicas para la comunicación, mismas que pueden afectar nuestra transmisión de mensaje. • Reconocer que nuestro lenguaje no verbal dice más de nosotros que las mismas palabras. • Trabajar las recomendaciones para poder tener una mejor comunicación corporal en un entorno virtual.
<p>Calentamiento de la voz</p>  	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor realizará actividades junto con los aprendedores para hacer diferentes ejercicios de calentamiento. • Realizará la siguiente pregunta: ¿Cuál es la importancia de realizar esta actividad?
<p>De acuerdo con el psicólogo alemán Albert Mehrabian la regla 7-38-55 rige la conversación en donde entran el lenguaje, las emociones y el sentimiento.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal (gestos, postura, miradas). • Verbal (palabras). • Voz (volumen, tono, entonación). 	<ul style="list-style-type: none"> • Esto quiere decir que el impacto total de un mensaje está compuesto por el 7% verbal, incluyendo solo palabras, un 38% vocal, incluyendo tono de voz, inflexión y otros sonidos, y un 55% corporal es como luces mientras hablas.
<p>Video</p> <p>Comunicación de apoyo</p>  <p>Fuente: Ramos Soriano Ana Lilia. (2020, 13 de julio) Comunicación de Apoyo [archivo de video]. Recuperado de https://docs.google.com/document/d/1C8C052gM/</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor explicará por qué es importante la comunicación de apoyo y pondrá el siguiente video: • https://youtu.be/CeNOPljxfm • Al finalizar, preguntar lo siguiente a los participantes: ¿a qué conclusión llegan con el video?

 <p>Tema 4. La comunicación estratégica</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar la pregunta detonante ¿últimamente has tenido conflictos en tu equipo de trabajo? • Comprender la importancia de la comunicación efectiva y como utilizarla como herramienta para lograr un objetivo. • Ser conscientes de la fuerza de la comunicación y como al no utilizarla bien podemos dañar los sentimientos de las personas. • Revisar los 6 tips de la comunicación asertiva y ponerlos en práctica. • Ser conscientes de la empatía, permitir que sea un puente entre tu mente y la mente de los demás. • Comprender el concepto de la comunicación persuasiva y cómo esta puede ser una gran herramienta para lograr que las personas hagan lo que tú quieres.
 <p>¿Qué tan importante es la comunicación para tí?</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta a los aprendedores acerca de la opinión que tienen sobre esta pregunta, misma que tendrá continuidad en la siguiente diapositiva.
 <p>El poder de la empatía</p>  <p>Fuente: Alejandro Toro. (2018, 17 de diciembre) El poder de la empatía — Subtitulado español [Archivo de video]. Recuperado de https://youtu.be/hRE6P_FY2rE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor explicará por qué es importante la empatía y pondrá el siguiente video: • https://youtu.be/hRE6P_FY2rE • Al finalizar, preguntar lo siguiente a los participantes: ¿a qué conclusión llegan con el video?

Sesión sincrónica 3

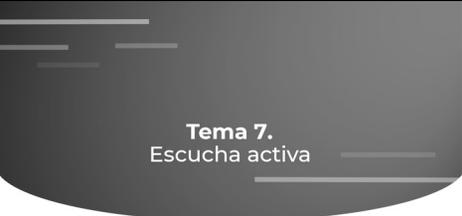
 <p>Preparación de mentores Sesión sincrónica 3</p> 	<p>Bienvenida y presentación.</p>
--	-----------------------------------

 <p>Bienvenida y agenda</p> <p>Tema 5. La relevancia de la imagen profesional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Práctica de bienestar 5 min 2. Imagen profesional 15 min 3. Imagen 15 min 4. Actividad1 20 min 5. Cierre 5 min 	<p>Presentas los temas que veremos. Referir que, con una mente abierta, podemos romper paradigmas. La sesión de hoy será para destruir viejos mitos.</p>
 <p>Práctica de bienestar</p> <p>"La respiración es el puente que conecta la vista con la conciencia, que une tu cuerpo a tus pensamientos". Thich Nhat Hanh</p> <p>Respiración</p> <p>4 • 7 • 8</p>	<p>El objetivo es realizar un ejercicio de respiración que consiste en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sentarse en una posición cómoda, sin cruzar ni manos ni piernas. 2. Apoyar la punta de la lengua contra el paladar: es decir, justo detrás de los dientes delanteros superiores. 3. Vaciar por completo el aire de los pulmones. 4. Inhalar por la nariz durante 4 segundos. Retener la respiración durante 7 segundos. Exhalar por la boca durante 8 segundos. 5. Repetir el paso 4 al menos 4 veces.
 <p>Tema 5. La relevancia de la imagen profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender que la imagen es una gran herramienta para conectar con nuestro entorno laboral. • Reflexionar que la imagen profesional no es solo cómo vestimos, sino que es lo que transmitimos. • Comprender acerca de la pregunta detonante, ¿qué proyecta tu imagen? • Indagar acerca de la imagen en sus tres vertientes "imagen externa, interna e ideal". • Realizar una reflexión de cómo la imagen compuesta es importante para la interacción positiva con las personas. • Hacer énfasis en los 6 puntos de ¿Cómo podemos cuidar nuestra imagen personal?
 <p>Video</p> <p>¿Qué proyecta tu imagen?</p> <p>Fuente: PILT consultoría de imagen. (2016, 10 de junio)¿Qué proyecta tu imagen?(Archivo de video). Recuperado de: https://youtu.be/pp00ph0KWV0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica por qué es importante la imagen y pondrá el siguiente video: • https://youtu.be/pp00ph0KWV0 • Al finalizar, preguntar lo siguiente a los participantes: ¿a qué conclusión llegaron con el video?

<p>Actividad 1</p> <p>Tomando en cuenta los seis puntos anteriores, realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reflexiona en equipo acerca del código de vestimenta profesional que deberías llevar a tu espacio de trabajo. 2. Realicen una presentación en donde agreguen imágenes que representen los seis puntos. 3. Un integrante compartirá y explicará los elementos de la vestimenta. Asimismo, dará la opinión unificada del equipo. 4. Comparte individualmente tu opinión sobre la importancia de la imagen personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Divide al grupo en equipos. En cada equipo los integrantes reflexionarán sobre el código de vestimenta profesional que deben llevar en su espacio de trabajo. • Realicen una presentación en donde agreguen imágenes que representen los seis puntos. • Un integrante compartirá y explicará los elementos de la vestimenta. Asimismo, dará la opinión unificada del equipo. • Comparte individualmente tu opinión sobre la importancia de la imagen personal.
 <p>Tema 6. Escucha activa para el coaching efectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La relevancia de este tema para los aprendedores es que algo de uso diario, como lo es la comunicación, ya sea de manera oral o escrita, puede ser empleada de forma positiva para impulsar la colaboración entre los miembros de un equipo de trabajo. • Conocerán la diferencia entre el lenguaje corporal y de escritura; así como el impacto que tienen las palabras que se emplean para expresar una idea o pensamiento y cómo se puede detonar un nivel de consciencia que contribuya a generar una comunicación no violenta en el entorno familiar, empresarial y de la comunidad. • Se explicará en qué consiste el proceso de comunicación no violenta y las habilidades que se adquieren al practicarla. En esa misma vertiente, se brindará el conocimiento sobre aquellas palabras que detonan una energía negativa y las que constituyen un lenguaje positivo guiará a los aprendedores a tener herramientas para ampliar su forma de comunicación. • Los lineamientos de una comunicación de apoyo, en conjunto con el proceso de retroalimentación y las principales diferencias vs. feedforward, se impartirán para que los aprendedores tengan herramientas de trabajo que les permita confrontar y conectar de forma positiva con sus equipos de trabajo. • Finalmente, se mostrarán estrategias para promover y fortalecer las relaciones interpersonales de alta calidad.
 <p>WORDS</p> <p>¿Qué palabra te describe mejor?</p>	<p>El objetivo es que cada participante elija una sola palabra, es decir, aquella que lo describa mejor.</p>

<p>El lenguaje que utilizamos nos conecta con:</p>  <p>Sociedad Familia</p> <p>Organización</p>	<p>El objetivo es hablar sobre el tipo de lenguaje verbal y no verbal, así como la relevancia que tiene, ya sea de forma escrita u oral (porque desde ahí nos conectamos en los distintos rubros: familia, organización y sociedad).</p>
<p>El poder de las palabras habitadas gracias al lenguaje positivo</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1 Comunicación asertiva Expresar pensamientos y emociones de manera empática y precisa. 2 Herramienta poderosa Permite a la sociedad funcionar e integrarse, así como establecer objetivos y alcanzarlos. 3 Momentos de conflicto Acceder a una nueva comprensión de la situación en conflicto para tener mejores acuerdos. 4 Nivel cerebral Influye en los procesos cognitivos, elevando niveles de atención, memoria y creatividad. 5 Sentir y pensar Mejora la forma de entender el entorno, ya sea del transmisor o del receptor. 6 Bienestar Puede orientar hacia un balance positivo con palabras. 	<p>Es una síntesis de los elementos que definen y caracterizan al lenguaje positivo, acorde con lo sustentado por Luis Castellanos, son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La ciencia del lenguaje positivo. 2) Educar en lenguaje positivo.
<p>Actividad 2</p> <p>Palabras puestas en práctica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piensa en los últimos cinco días de la semana. 2. Escribe una frase que solo tenga seis palabras para describir cada día. 3. Asegúrate de utilizar el lenguaje positivo en el ejercicio. 4. Comparte tus resultados. <p>Se sugiere tener esta práctica durante 21 días seguidos.</p> 	<p>El objetivo de la actividad es poner en práctica el conocimiento de las emociones positivas, hacer conciencia de escribir con un lenguaje positivo y fomentar las relaciones interpersonales al momento de compartirla.</p>
 <p>¿Qué te llevas de este día?</p> <p>LEARNING</p>	<p>Pedir a los aprendedores que en una palabra compartan lo que se llevan de la sesión.</p>

Sesión sincrónica 4.

 <p>Preparación de mentores Sesión sincrónica 4</p> 	<p>Bienvenida y presentación.</p>
 <p>Tema 7. Escucha activa</p> 	<p>El instructor debe enfatizar que la mayoría tenemos la capacidad de oír como algo biológico, la mayoría tenemos esa capacidad natural, pero no todos percibimos e interpretamos correctamente, y esta es la clave para una comunicación efectiva. Así mismo, elevar a “habilidad superior de comunicación” o “habilidad social transversal” necesaria para fortalecer la interpretación, la base de nuestro juicio de la realidad.</p> <p>Se sugiere al instructor reflexionar sobre la máxima de Epicteto de Frigia que dice “Así como hay un arte de bien hablar, existe un arte de bien escuchar”, hacía hincapié en la necesidad de ocuparse y preocuparse por mejorar la habilidad de la escucha activa.</p> <p>El instructor puede refrescar el ánimo reflexivo con la pregunta detonante ¿Sabías que nuestro sistema auditivo nunca descansa?, nuestro oído siempre está en funcionamiento. Exponiendo que esta herramienta natural maravillosa requiere ser aprovechada con sentido y responsabilidad.</p> <p>Sobre las técnicas de Escucha Activa: Se sugiere no explicar específicamente cada una de las técnicas, se debe motivar al aprendiz para que de manera independiente las estudie y decida cuál es la que se adapta mejor a su personalidad.</p> <p>El instructor debe asegurarse que el aprendiz reconoce la importancia de observar, necesario para percibir, y este para escuchar.</p>

Actividad 1

Te cuento mi día laboral

1. Te cuento mi día laboral.
2. Cuenta cómo es un día en la vida de un Asesor de Tienda desde que se levanta.
3. Participa contando la historia solo con cuatro palabras.




Pedir a los aprendedores que participen poniendo atención a los detalles diarios, así como en las cosas buenas y malas.

Instrucciones:

- Se presenta la lámina correspondiente.
- El expositor explica que todos contarán un día en la vida de un Asesor de Tienda desde que se levanta.
- Cada uno de los aprendedores participará contando la historia, pero únicamente con cuatro palabras que formen una oración.
- Además, tendrán que agregar un efecto especial con sonido.
- El instructor indicará el orden y motivará la participación (podrá repetir si así lo desea).
- Reflexionen sobre lo que escucharon: ¿a qué pusieron más atención?, ¿lo que escuchaban o lo que pensaban decir?, ¿qué se debe hacer para activar la escucha?, ¿qué barreras de escucha que enfrentaron en la dinámica?, ¿qué efectos especiales recuerdan?

Escucha activa

¿Alguna vez has gritado para hacerte escuchar?

¿Te han reclamado la falta de atención cuando se comunican contigo?



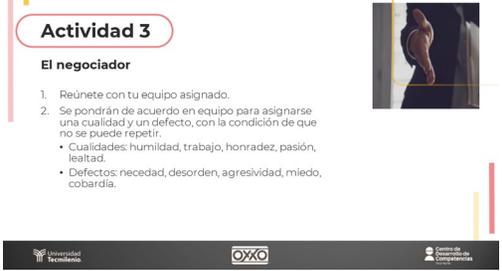

Se refuerza en los aprendedores la escucha activa como elemento fundamental del proceso de la comunicación: un enemigo invisible que nos causa más dificultades de las que podemos percibir o aceptar. Seamos claros, la audición es biológica, y aunque la mayoría de nosotros tenemos esta habilidad innata, no todos podemos percibir e interpretar correctamente (que es la clave para una comunicación efectiva).

Estos son los 10 enemigos básicos de la escucha activa:




- Procura que cada uno de los enemigos sean explicados con base en ejemplos que ellos presentaron en la dinámica de “Te cuento mi día laboral”.

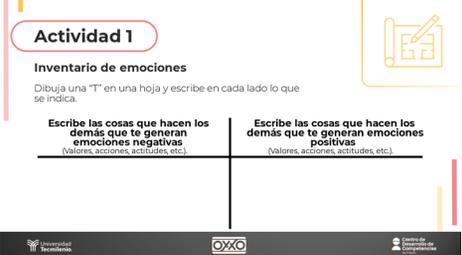
<p>Actividad 2</p> <p>El impacto de escuchar</p> <ol style="list-style-type: none"> Escucha las indicaciones. Después de la actividad, reflexiona ¿cómo te sentiste al recordar?  	<ul style="list-style-type: none"> El instructor dirige esta dinámica. Solicita a los aprendedores que cierren los ojos. Pide se relajen, que tomen las cosas con mucha calma, que respiren profundamente y que se mantengan tranquilos. Se asegura de que todos estén relajados y en calma. Espera un promedio de cinco segundos en silencio. <p>Indica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Quién es la persona más importante en tu vida y que ya no se encuentra contigo? Piénsalo, no es necesario lo digas en voz alta. Recuerda los momentos importantes de tu vida con esa persona (como una película). Ahora piensa en una frase o una expresión que decía esa persona. Haz memoria. Pide a los aprendedores que abran los ojos y que anoten la frase en una hoja. El instructor pregunta cómo se sintieron al recordar esa frase, qué emociones sintieron, ya sean positivas o negativas. El instructor pide que al azar compartan la frase.
<p>Vídeo</p> <p>No fue culpa tuya</p>  <p>Fuente: Zarzarimas. (2009, 7 de julio).No fue culpa tuya. [Archivo de vídeo]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=I86oaqFbcxY</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Ver el video en el pleno y desarrollar una reflexión sobre lo visto, dejar que las personas hablen y expongan lo aprendido. ¿Cómo se aplica la escucha activa en este video? Se sugiere al instructor hacer preguntas detonantes como: ¿Cuál fue la frase que permitió que se expresaran sentimientos? ¿Qué permitió que la frase tuviera un efecto distinto ahora?
<p>Tema 8. La negociación como método de resolución de conflictos</p> 	<p>El instructor reflexiona que la negociación no es únicamente acuerdos profesionales; es un proceso en el que dos o más partes con intereses similares intentan llegar a un acuerdo; y cada uno de nosotros negocia desde que se levanta, en acuerdos cotidianos que incluso no percibimos, con esposa, hijos, colaboradores, amigos, etc.</p> <p>El instructor debe asegurarse que el aprendedor comprende la diferencia entre problema y conflicto con las siguientes palabras claves: el problema se enfatiza en la <u>objetividad</u> y con <u>definición clara</u>; mientras que el conflicto es <u>interpersonal</u>, se origina <u>entre personas</u>, y por tanto se <u>maneja por emociones</u>.</p> <p>Se explican los 4 tipos de conflictos interpersonales utilizando ejemplos prácticos</p> <p>Personal: la frustración genera conflictos por no cumplir con las expectativas de los demás.</p> <p>Entre personas: las diferencias que existen entre dos colaboradores que se escalan en agresión y tiempo</p> <p>Dentro del grupo: cuando el turno de la mañana y la tarde tienen choques constantemente</p> <p>Entre grupos: cuando se generan conflictos con proveedores o equipos de soporte.</p>

	<p>El instructor destaca la corriente interaccionista, que nos dice que el conflicto además de tener un espectro positivo en la organización es totalmente necesario para la sinergia y eficiencia del equipo, reflexionando sobre la importancia del aprendizaje y la experiencia.</p>
 <p>Actividad 3</p> <p>El negociador</p> <ol style="list-style-type: none"> Reúnete con tu equipo asignado. Se pondrán de acuerdo en equipo para asignarse una cualidad y un defecto, con la condición de que no se puede repetir. <ul style="list-style-type: none"> Cualidades: humildad, trabajo, honradez, pasión, lealtad. Defectos: necedad, desorden, agresividad, miedo, cobardía. 	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor creará grupos de máximo cuatro personas. • Los aprendedores se dirigen al breakout room asignado para ponerse de acuerdo en 5 minutos. • Tendrán que negociar lo siguiente: • Cada aprendedor elegirá 1 cualidad y 1 defecto de acuerdo con la siguiente lista: • Cualidades: humildad, trabajo, honradez, pasión, lealtad. • Defectos: necedad, desorden, enojo, miedo, cobardía. • Al terminar los 5 minutos cada aprendedor tendrá 1 cualidad y un 1 defecto. • No podrán repetir cualidades ni defectos entre los miembros. No pueden coincidir en ninguna. • El instructor hace las siguientes preguntas reflexivas: • ¿Qué fue lo más difícil en esta negociación? • ¿Consideras que fue justa? • ¿Crees que todos quedaron satisfechos? • ¿Qué hubieras mejorado? • El instructor hace la reflexión final sobre la importancia de ganar-ganar y asumir la importancia de ceder para ganar.
 <p>¿Eres un buen negociador o promueves el conflicto?</p>	<p>Se tiene que hacer reflexionar al aprendedor que la negociación forma parte de tu vida desde que te levantas, es decir, estás negociando distintos acuerdos con la familia, amigos, colaboradores y superiores. Es la naturaleza humana, por lo que en esta condición cotidiana los conflictos son una probabilidad constante de beneficio o perjuicio. La decisión está en tu determinación, así como en el desarrollo de competencias y metodología correcta.</p>

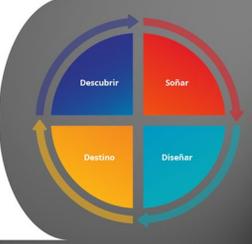
<p>Video</p> <p>Identificar el problema</p>  <p>Fuente: Maricela Lopez de Vizcarra. (2016, 20 de abril). Resuelve los problemas y toma decisiones (Archivo de video). Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=cF7e3RgPV</p> 	<p>Partir de los conceptos de poder y motivación para analizar cómo abordar el empoderamiento y la automotivación. Es necesario que el instructor llegue a una conclusión de cada concepto con las ideas que plantean los participantes.</p>
--	--

Sesión sincrónica 5.

<p>Preparación de mentores</p> <p>Sesión sincrónica 5</p>  	<p>Bienvenida y presentación.</p>
<p>Tema 9.</p> <p>Fundamentos de la inteligencia emocional aplicados al ámbito laboral</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor debe deconstruir el concepto de Inteligencia Emocional contextualizando 2 vertientes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de nuestras emociones, autoconciencia ▪ La relación con los demás, autorregulación • Se insiste en la composición del concepto señalando cada vertiente. • Se debe insistir en la importancia de la inteligencia emocional para distinguir a un líder extraordinario, puede referenciar algún caso donde una persona con alto coeficiente intelectual o varios grados académicos no ha obtenido el éxito que se puede creer merezca, debido a su falta de habilidades blandas. • Cuando se expone el tema de las dos mentes de Daniel Goleman, se sugiere la pregunta detonante ¿Cuál es tu mente dominante?, se permite al aprendedor hacer conciencia de la importancia del equilibrio. • El instructor debe asegurarse que el aprendedor entienda que, una persona que grita y no puede controlar su temperamento es una persona que tiene un carácter débil.

	<ul style="list-style-type: none"> • Un carácter fuerte no es aquella persona que grita, ofende o insulta, esa es la característica de una persona con carácter débil, ya que no controla su temperamento, no tiene autoconciencia ni autorregulación. Invita a los aprendedores a tener un carácter fuerte, que controle su temperamento. • Se sugiere que el instructor cierre el tema, recordando a Daniel Goleman, quien asegura que todos tenemos el potencial de fortalecer nuestra inteligencia emocional. 		
<p>Actividad 1</p> <p>Inventario de emociones</p> <p>Dibuja una "T" en una hoja y escribe en cada lado lo que se indica.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones negativas (Valores, acciones, actitudes, etc.)</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones positivas (Valores, acciones, actitudes, etc.)</p> </td> </tr> </table> 	<p>Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones negativas (Valores, acciones, actitudes, etc.)</p>	<p>Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones positivas (Valores, acciones, actitudes, etc.)</p>	<p>Instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El instructor solicitará a los aprendedores que en una hoja en blanca dibujen una T como se presenta en la lámina de PPT. • Se instruye que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lado izquierdo: pondrán en forma de lista las cosas que les generan emociones negativas (cosas que no tolera en los demás). ○ Lado derecho: pondrán en forma de lista las cosas que les generan emociones positivas (cosas que no tolera en los demás). ○ El instructor pedirá honestidad en las respuestas. ○ Será en forma de lista. • Cada idea será presentada de forma concreta y clara. <p>Al finalizar la actividad se pide la siguiente reflexión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué les pareció? • ¿Hay equilibrio? • ¿Qué cosas negativas les gustaría cambiar? • ¿Qué cosas positivas les gustaría potenciar? • ¿Por qué le damos importancia al lado izquierdo?
<p>Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones negativas (Valores, acciones, actitudes, etc.)</p>	<p>Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones positivas (Valores, acciones, actitudes, etc.)</p>		
<p>La inteligencia emocional de un líder</p> <p>Según Goleman (2018), lo que distingue a un líder extraordinario de los demás no es el cociente intelectual ni los grados académicos o habilidades técnicas, sino la inteligencia emocional.</p>  	<p>El instructor reflexiona con base en el siguiente texto base: No basta con tener basto conocimiento o capacidad racional, sino cómo lo utilizas para el bien del equipo de trabajo, es decir, para maximizar el rendimiento y productividad, y asegurar las metas organizacionales, pero, sobre todo, el equilibrio entre lo racional y emocional.</p>		

<p>Autoconciencia</p> <p>La autoconciencia es la capacidad de reconocer y gestionar las emociones propias y las relaciones de forma eficaz.</p> <p>Proceso de autoconciencia</p>  <p>Universidad Tecmilenio OXXO Centro de Desarrollo de Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar una conciencia personal no es fácil, pero sí necesario. Esto significa comprender las emociones y entender su función catalizadora, así como las necesidades y defectos. Cuando se logra, el líder se fortalece, por lo que puede ser honesto consigo mismo y con su equipo de trabajo.
<p>Tema 10. Utilizar las herramientas de coaching para energizar al talento humano</p> <p>Universidad Tecmilenio OXXO Centro de Desarrollo de Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> El instructor debe asegurarse que el aprendedor comprenda el concepto de coaching, desde la idea principal que es “ayudar a aprender” y no “enseñar”, que el coaching es acompañamiento. La coincidencia natural entre el coaching y la psicología positiva se basa en el desarrollo de fortalezas. Se reflexiona acerca del coaching o indagación apreciativa, que está basada en las palabras claves: descubrir, apreciar, valorar, habilidades, fortalezas. Cuando se refiera a la perspectiva del otro, se fundamente como la forma en que cada persona interpreta una misma situación, la cual está determinada por nuestro contexto, y se sugiere hacer la pregunta detonante ¿Qué harías si alguien te dice que tú le caes mal?, el instructor espera la participación, y se exponen las reacciones de cada uno, una reacción positiva es preguntar: ¿Por qué te caigo mal? Si hice algo que te ofendiera me gustaría saberlo para disculparme, no ha sido mi intención, tu no me caes mal, estoy seguro podríamos ser amigos. Al hablar sobre mentalidad de crecimiento, el instructor debe señalar no debe relacionarse con logros materiales. La mentalidad de crecimiento y la mentalidad fija son formas de concebir el mundo con relación a ciertas características particulares de la persona. la mentalidad de crecimiento es querer, es construir y alimentar nuevas creencias que empoderan al entrenado y lo llevan a convertirse en la persona o líder que quiere ser.
<p>Actividad 2</p> <p>Dibujando el talento humano</p> <ol style="list-style-type: none"> Reflexiona lo siguiente: para ti, ¿qué es el talento humano? Dibuja tu interpretación de este concepto. No utilices letras ni nada que se interprete como lenguaje escrito.  <p>Universidad Tecmilenio OXXO Centro de Desarrollo de Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se solicita a los aprendedores que tengan a la mano una hoja en blanco, así como un lápiz o lapicero. Se pide que dibujen lo que interpreten o entiendan por talento humano. No se deben escribir o dibujar letras ni nada que se interprete como lenguaje escrito.

<p>La indagación apreciativa y el desarrollo de las fortalezas insignias</p> <p>La indagación apreciativa, también llamada como coaching apreciativo, implica explicar y descubrir, así como apreciar valores, cualidades, posibilidades y fortalezas.</p> <p>Es una herramienta que permite que las personas encuentren soluciones a los problemas a través de escuchar y compartir respetuosamente sus conocimientos, ideas e inquietudes.</p>  <p>Universidad Tecmilenio OXO Centro de Innovación y Competencias</p>	<p>La indagación apreciativa ayuda a descubrir las posibilidades de desarrollo, y seleccionar las fortalezas insignias a mejorar. Esto asegura que las cosas cambien, mejoren y se vuelvan un hábito, fortaleciendo integralmente el talento humano.</p>
<p>Es posible interpretarlo a través del siguiente ciclo</p>  <p>Universidad Tecmilenio OXO Centro de Innovación y Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir: apreciar, descubrir fortalezas, lograr metas. • Soñar: visionar, imaginar el impacto en el futuro. • Diseñar: el proceso, buscar la innovación, planifica propuestas concretas. • Destino: Ajustar y mantenerse, así como implementar el plan de acción. Es el resultado del esfuerzo.
<p>Habilitación de tareas, confianza y respeto para energizar al equipo</p> <p>El crecimiento y el éxito de una organización dependen en gran medida del trabajo en equipo, el cual es un desafío constante en todos los niveles de la empresa.</p>  <p>Universidad Tecmilenio OXO Centro de Innovación y Competencias</p>	<p>La productividad de un equipo depende de qué tan bien trabajen todos juntos. Por eso, el respeto, la confianza y un entorno de apoyo son esenciales para un equipo productivo, es por ello la importancia de la Perspectiva del Otro, como se revisó anteriormente.</p>
<p>Mentalidad de crecimiento (growth mindset) vs. mentalidad fija (fixed mindset)</p> <p>La mentalidad de crecimiento y la mentalidad fija son formas de concebir el mundo en relación con ciertas características particulares de la persona.</p>  <p>¿Quieres saber cuál es tu tipo de mentalidad?</p> <p>Universidad Tecmilenio OXO Centro de Innovación y Competencias</p>	<p>Este es un tema subjetivo, todo el mundo tiene un conjunto de pensamientos y creencias personales que conforman su visión general de la vida. Tales pensamientos y creencias son la base de un estado mental. Esto significa que el concepto de mentalidad es la forma en que un individuo piensa, juzga e interpreta lo que es real y define su conducta; esa forma en que percibe el mundo está determinada por sus experiencias, cultura, entorno, educación y un sinnúmero de factores.</p>