



## Curso de gestión online

- Máximo de delegados: 8 personas
- Formadores por curso: 2 formadores

### *Siéntase más seguro de su capacidad para administrar, animar e inspirar a otros*

Nuestro popular curso de Gestión Online es adecuado para gerentes de línea recién nombrados y para aquellos con experiencia que desean mejorar su eficacia.

Está diseñado específicamente para ayudarlo a comprender y relacionarse con lo que se supone que debe hacer un gerente de línea.

Le demostraremos y le ayudaremos a practicar herramientas y técnicas que lo harán sentir más seguro de su capacidad para administrar a otros.

Cada curso está diseñado para reflejar las necesidades y los desafíos de los delegados en el día.

### Objetivos del Curso

- Mire la función de gestión de línea
- Pasar de administrado a administrar
- Responsabilidades de gestión no habladas
- Aumentar su confianza
- El proceso de cambio
- Tratar con las emociones
- Motivar e inspirar a otros
- Gestionar el bajo rendimiento
- Dar comentarios esenciales
- Tratando con gente difícil
- Delegación efectiva
- Gestionando conflicto
- Alimentar a su propio gerente
- Estableciendo límites claros
- Fijando y alcanzando metas



## Contenidos del curso

- ◆ El curso se adaptará para reflejar las necesidades de los delegados en el día.
- ◆ Incluiremos muchos de los ejercicios que se enumeran a continuación, y cualquier material adicional que los capacitadores consideren relevante.

## Discusión de apertura

Una breve discusión sobre el rol de administración de línea para establecer el alcance del día.

## El viaje de gestión online

- ◆ Sobre la base de esto, en pequeños grupos, los delegados discuten los momentos y lugares en sus vidas cuando han manejado las cosas con éxito y las habilidades y recursos que utilizaron.

## Gestionado al gerente

- ◆ Como grupo, los delegados expresan sus opiniones sobre las diferencias entre ser administrados y administrar.

## Intensificando

- ◆ *¿Qué cualidades o recursos necesita para asumir la función de gestión online?*
- ◆ Los delegados trabajan en parejas en los rotafolios y luego resaltan las tres cualidades que ya tienen y reconocen su mejor calidad en la sala.

## Cosas que no te dijeron

- ◆ Aquí echamos un vistazo a todas las cosas que el gerente de línea es responsable de incluir todas las cosas adicionales que vienen con el rol, ¡pero que no están necesariamente en la descripción del trabajo!
- ◆ Cosas importantes como indicadores clave de desempeño, salud y seguridad, calidad y responsabilidad ambiental.
- ◆ Todas estas cosas adicionales pueden hacer que la promoción a un gerente de línea parezca más una maldición que una bendición.



## Esperanzas y miedos

- ◆ Solo para poner las cosas en perspectiva, los delegados construirán una 'curva de cambio' que muestre el tipo de viaje emocional que podrían experimentar al recibir primero un rol de gestión de línea.
- ◆ Desde la sensación de estar abrumado, hasta ver la luz al final del túnel, en otras palabras, ser un administrador seguro y competente.

## Hacer frente al cambio

- ◆ Los delegados piensan en los cambios que han sufrido en los últimos años y los etiquetan como fácil / difícil / imposible o impuesto.
- ◆ Luego consideramos cómo podría ser para aquellos que se están administrando cuando se designa un nuevo gerente de línea, nuevamente, según la experiencia de los delegados.

## Autoridad

- ◆ *¿Qué es?*
- ◆ *¿Cómo lo conseguiste?*
- ◆ Nos divertiremos un poco subiendo y bajando la autoridad, de ninguna manera hacia arriba, solo para demostrar que se puede hacer y el efecto que tiene.

## Actitudes

- ◆ Sobre la base del último ejercicio, observamos cómo se pueden proyectar todo tipo de otras actitudes.
- ◆ Todos pueden cambiar su comportamiento rápida y fácilmente, y aquí tendrá la oportunidad de practicar proyectando una serie de actitudes diferentes y viendo el impacto que tienen.

## Propiedad de la responsabilidad

En este ejercicio, comparamos el enfoque de 'Teflón' con la responsabilidad con el de poseerlo y el efecto de cada uno.

## Delegación

Jugaremos con diferentes maneras de pedirle a la gente que haga cosas: ser veloso o vago en lugar de ser claro y conciso y el ciclo Do-Tell-Coach.



## Ciclo de comunicación

Usamos un modelo simple para seguir a través de un ciclo de comunicación, que muestra cuán fácilmente podemos ser mal entendidos, pero cómo con cuidado podemos poner nuestra atención donde sea necesario para que todos estén claros.

es decir; Lo que digo es lo que escuchaste y ambos entendimos lo que quise decir.

## Confianza y Riesgo

Este es un ejercicio que mira la diferencia entre la confianza y el riesgo.

Cómo generar confianza en alguien más.

Qué fácil es perderlo y el efecto que tiene sobre la delegación.

## El arte de decir no / si

Una mirada al lenguaje que usamos cuando tenemos que:

- Entregar mensajes difíciles
- Presentar una nueva idea
- Pídale a alguien que haga algo por ellos
- Rechazar lo pedido

## Comiendo elefantes

- ◆ *¿Alguna vez ha sentido una sensación de desconcierto y agobio cuando se enfrenta a una tarea aparentemente imposible?*
- ◆ Aquí hay un ejercicio práctico para comer ese elefante.

## Toma de decisiones

Un ejercicio práctico y divertido que explora el lado emocional de la toma de decisiones, un tipo de análisis push-me / pull-you del camino hacia una decisión.

## Práctica / preparación para el día dos

- ◆ Piense en dos situaciones difíciles de gestión de línea.
- ◆ Uno donde sentiste que estabas mal manejado
- ◆ Una donde sentiste que manejabas mal a alguien más.



## Día dos

### Persuasión, motivación e inspiración.

- ◆ Pedimos a los participantes:
  - ¿Qué te motiva / des-motiva?*
  - ¿Qué motiva a los demás en tu equipo?*
  - ¿Estás haciendo todo lo que podrías hacer para motivar a tu equipo?*

### Empoderar a otros

- ◆ Una mirada a lo que sucede cuando obstaculiza, secuestra o alienta ideas.
- ◆ Veremos el efecto motivador o desmotivador que pueden tener los diferentes enfoques.

### Trayendo valores a la vida

- ◆ Proporcionamos un modelo para ayudar a las personas a conectar en cascada el proceso de personalización de los valores de la empresa para que sean más significativos.
- ◆ La idea aquí es ayudar a que los valores de su empresa sean más que buenas palabras.
- ◆ Hacerlos más bien una base para el comportamiento y compromiso de las personas.

### Establecer objetivos

- ◆ Los objetivos pueden motivar o desmotivar.
- ◆ ¡Establecer objetivos, metas y expectativas claras puede motivar al equipo a querer lograr todos y más!
- ◆ Comparamos los objetivos de aspiración con un enfoque de línea de base y cómo se traducen en una sensación de éxito o fracaso.
- ◆ *¿Qué mensaje desea usted, como administrador de línea, enviar?*

### Gestión del rendimiento

- ◆ La mejor sorpresa - no es ninguna sorpresa
- ◆ Éstos son algunos de los sentimientos que se interponen en el manejo del desempeño deficiente.



## Me di cuenta de que...

Un modelo simple que evita las dificultades y los patrones de comportamiento.

## Culpa vs efecto de comportamiento

Este ejercicio muestra cómo puede evitar señalar con el dedo y culpar para resolver una dificultad de manera más completa.

## Retroalimentación

Este ejercicio analiza cómo dar retroalimentación efectiva al hacer las preguntas:

- ¿Qué estoy alimentando?
- ¿Qué sentimientos quiero dejar?
- ¿Está esta retroalimentación ayudando al problema o creando otros nuevos?

## Reconocimiento

- ◆ Sobre la base del último ejercicio, analizamos la útil herramienta de reconocimiento y el efecto que tiene.
- ◆ Exploramos la diferencia entre el elogio, el reconocimiento y el reconocimiento, y cómo evitar ser condescendientes.

## Bajo rendimiento

Y en el otro extremo de la escala, nos fijamos en el temido proceso de dar mensajes difíciles a las personas que se desempeñan por debajo de la media.

## Manejando el Conflicto

- ◆ Observamos una serie de ejercicios breves para usar cuando la comunicación se dificulta y las tensiones aumentan.
- ◆ Muchas de estas técnicas también se pueden usar para prevenir dificultades antes de que se intensifiquen.

## Emoción vs objetividad

- ◆ Así que lo que está diciendo es
- ◆ Una técnica que ayuda a calmar la situación y señala exactamente cuál es el problema.



## Escuchando con empatía

- ◆ Aquí usamos una técnica de acuerdo que encuentra un terreno común cuando estás en medio de una discusión y necesitas tener una discusión tranquila.
- ◆ El acuerdo se utiliza para difundir las tensiones y para que las personas se sientan escuchadas y reconocidas.

## Límites internos

Buscando las señales de cuándo se han cruzado los límites internos.

## Malentendido deliberado

- ◆ ¡Este es un ejercicio divertido para tratar con personas obtusas o difíciles!
- ◆ Demuestra lo difícil que puede ser expresar tu punto de vista frente a otras personas, ya sea entendiéndote o entendiéndolo para que sea difícil para ti.

## Gritando la jerarquía

- ◆ Una mirada divertida sobre lo difícil que es hacer que nuestro mensaje se escuche en la línea y la presión que ponemos a las personas en la línea.
- ◆ *¿Cómo podemos aclararnos para que podamos establecer prioridades con éxito?*

## Dando malas noticias

- ◆ Como en la vida, así como en la gestión de la línea, las cosas no siempre pueden ir tan bien como nos gustaría, y cuando salen mal, a veces nos resistimos a que la gente sepa.
- ◆ Esta es una técnica práctica que reconoce un problema de una manera que se presenta como profesional y en control.

## Estilo personal

- ◆ Se le pedirá que reconozca lo que sabe que hace bien y recibirá comentarios de sus colegas sobre lo que ven sobre lo que funciona sobre usted.
- ◆ Todos obtendrán folletos relevantes para recordarles los cursos, incluidas nuestras memorables tarjetas visuales.



## Apoyo continuo

Dos semanas después del curso, uno de sus capacitadores lo llamará para ver cómo le va.

Tendrá acceso por correo electrónico y por teléfono a ambos capacitadores.

También tendrás acceso a una página web del curso que contiene:

- Folletos utilizados durante el curso.
- Nuevo material de apoyo.
- Documentos PDF
- Lectura recomendada
- Enlaces a nuestros videos favoritos.

Para saber más llámenos puede llamarnos **+34 922 380 921 / +34 608 829 000** o si prefiere puede escribirnos a [hola@nanagonzalez.com](mailto:hola@nanagonzalez.com)