

# CURSO

# Curso de formación sobre Comunicación, trabajo en equipo y control del estrés.



## 1<sup>a</sup> edición

**DESTINATARIOS:** Delegados sindicales de las Fuerzas y cuerpos de Seguridad.

**INSCRIPCIONES:** del 04 al 13 de abril de 2022

**INICIO CURSO:** Del 18 al 30 de abril de 2022

**PROFESORA:** Marta Bertran

**Número de alumnos:** 50 plazas

**DURACIÓN:** 25 Horas

# ÍNDICE

<b>1. LA COMUNICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 DEFINICIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 PRINCIPIOS Y AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 COMUNICACIÓN EFECTIVA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 ESTILOS DE COMUNICACIÓN DESADAPTATIVOS .....</b>	<b>7</b>
1.5.1 ESTILO PASSIVO .....	7
1.5.2 ESTILO AGRESIVO .....	8
1.5.3 ESTILO PASIVO-AGRESIVO .....	9
<b>1.6 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....</b>	<b>10</b>
1.6.1 ESTILOS DE CONDUCTA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	11
1.6.2 NEGOCIACIÓN .....	11
1.6.2.1 PARADIGMAS DE LA INTERACCIÓN HUMANA EN LA NEGOCIACIÓN .....	12
1.6.2.2 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LAS RELACIONES HUMANAS .....	13
1.6.3 LA PERSUASIÓN .....	15
<b>2. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS TAREAS DE SEGURIDAD .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. TEORÍA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES .....</b>	<b>17</b>
2.1.1 TIPOS DE INTELIGENCIA .....	17
2.1.2 LA INTELIGENCIA, UNA COMBINACIÓN DE FACTORES .....	21
<b>2.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3 DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>23</b>
2.3.1 ORÍGENES DEL CONCEPTO .....	23
2.3.2 LA MEMORIA EMOCIONAL .....	24
2.3.2.1 UN SISTEMA DE ALARMA ANTICUADO .....	24
2.3.2.2 ARMONIZANDO EMOCIÓN Y PENSAMIENTO .....	25
<b>2.4 LA NATURALEZA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>25</b>
2.4.1 COMPETENCIAS PERSONALES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	25
2.4.1.1 AUTOCONCIENCIA .....	25
2.4.1.2 AUTORREGULACIÓN .....	26
2.4.1.3 MOTIVACIÓN .....	27
2.4.2 COMPETENCIAS SOCIALES .....	27
2.4.2.1 EMPATÍA .....	27
2.4.2.2 HABILIDADES SOCIALES .....	28
<b>2.5 ASERTIVIDAD, EMPATÍA Y ESCUCHA ACTIVA .....</b>	<b>28</b>
2.5.1 ASERTIVIDAD, definición .....	28
2.5.1.1 DERECHOS ASERTIVOS .....	29
2.5.1.2 TÉCNICAS ASERTIVAS .....	29
2.5.2 EMPATÍA .....	31
2.5.3 LA ESCUCHA ACTIVA .....	31
2.5.3.1 ELEMENTOS QUE FACILITAN LA ESCUCHA ACTIVA. ....	32
2.5.3.2 LA VENTANA DE JOHARI Y EL FEEDBACK .....	32
2.5.3.3 PRINCIPIOS PARA LA OBTENCIÓN DE “FEEDBACK” .....	34
<b>2.6 BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>36</b>
<b>3. LOS EQUIPOS DE TRABAJO .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 DEFINICIONES DE EQUIPO .....</b>	<b>37</b>
3.1.1 FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LOS EQUIPOS .....	39
<b>3.2 ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS .....</b>	<b>40</b>
3.2.1 SITUACIÓN ESPACIAL Y ENTORNO FÍSICO .....	40
3.2.2 COHESIÓN .....	40

<b>3.3 VARIABLES EXPLICATIVAS DE LA EFICACIA GRUPAL .....</b>	<b>41</b>
3.3.1 VARIABLES CONTEXTUALES .....	41
3.3.2 APOYO Y RECOMPENSAS .....	42
3.3.3 ESTRUCTURA GRUPAL .....	42
3.3.4 HETEROGENEIDAD .....	42
<b>3.4 DINÁMICA Y INTERACCIÓN .....</b>	<b>44</b>
3.4.1 TÉCNICAS DE TRABAJO EN GRUPO .....	45
<b>3.5 REUNIONES .....</b>	<b>46</b>
3.5.1 ERRORES EN LAS REUNIONES .....	46
3.5.2 GUÍA DE LA ESTRUCTURA DE LA REUNIÓN .....	48
<b>3.6 EL CONFLICTO EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO .....</b>	<b>48</b>
3.6.1 DISFUNCIÓN EN EL GRUPO .....	48
<b>3.7 EL LIDERAZGO .....</b>	<b>52</b>
3.7.1 PODER .....	52
3.7.2 TIPOS DE PODER .....	52
3.7.3 LAS REACCIONES ANTE EL PODER .....	53
3.7.4 LÍDERES .....	53
3.7.5 LIDERAZGO Y DIRECCIÓN .....	54
3.7.6 TIPOS DE LIDERAZGO .....	55
3.7.7 ENFOQUES Y TEORÍAS EN EL ESTUDIO DEL LIDERAZGO .....	55
3.7.7.1 TEORÍA DEL RASGO DE PERSONALIDAD .....	56
3.7.7.2 TEORÍA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO .....	56
3.7.7.3 LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CARISMÁTICO. LOS LÍDERES QUE PROMUEVEN EL CAMBIO .....	56
3.7.8 CARACTERÍSTICAS DEL LÍDER .....	57
<b>3.8 LA DELEGACIÓN .....</b>	<b>59</b>
3.8.1 BARRERAS DE LA DELEGACIÓN .....	59
3.8.2 DELEGACIÓN EFICAZ .....	60
<b>3.9 MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN DENTRO DEL GRUPO. ....</b>	<b>60</b>
3.9.1 TEORÍAS CLÁSICAS DE LA MOTIVACIÓN O TEORÍAS DE LAS NECESIDADES .....	61
3.9.2 TEORÍA DE LA EQUIDAD .....	63
3.9.3 TEORÍA DEL REFUERZO .....	63
<b>4. ESTRÉS .....</b>	<b>63</b>
<b>4.1 QUÉ ES EL ESTRÉS? DEFINICIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>4.2 FASES DEL ESTRÉS .....</b>	<b>65</b>
<b>4.3 SINTOMATOLOGÍA RELACIONADA CON EL ESTRÉS .....</b>	<b>67</b>
<b>4.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS .....</b>	<b>68</b>
4.4.1 CONSECUENCIAS FISIOLÓGICAS .....	68
4.4.2 CONSECUENCIAS COGNITIVAS .....	68
<b>4.5 ESTÍMULOS QUE PROVOCAN ESTRÉS .....</b>	<b>68</b>
<b>4.6 ESTRÉS POLICIAL .....</b>	<b>69</b>
4.6.1 FACTORES DE RIESGO .....	69
4.6.2 BURNOUT .....	70
4.6.3 TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE CONTROL DEL ESTRÉS POLICIAL .....	71
4.6.3.1 SECUENCIACIÓN DE LA INTERVENCIÓN; ANTES .....	71
4.6.3.2 DEBRIEFING; DESPUÉS .....	73
<b>4.7 PORQUÉ UNAS PERSONAS SE ESTRESAN Y OTRAS NO? .....</b>	<b>74</b>
4.7.1 AUTOESTIMA .....	74
4.7.2 TIPOS DE PERSONALIDAD “A” .....	78
4.7.3 ESTILO EXPLICATIVO O “LOCUS DE CONTROL” .....	78
<b>4.8 ÓMO AFRONTAS LOS PROBLEMAS ? ESTILOS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO .....</b>	<b>79</b>
4.8.1 AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS .....	79

4.8.1.1 HÁBITOS ALIMENTARIOS. ....	79
4.8.1.2 TABACO .....	82
4.8.1.3 ACTIVIDAD FÍSICA .....	83
4.8.1.4 RELAJACIÓN .....	83
4.8.1.5 MINDFULNESS .....	84
4.8.1.6 SENTIDO DEL HUMOR .....	85
4.8.1.7 LA FUERZA DE LOS PENSAMIENTOS POSITIVOS .....	86
4.8.1.8 CÓMO RESOLVER PROBLEMAS DE FORMA CREATIVA: AFRONTAR LA RESPUESTA CONDUCTUAL-TÉCNICA PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	87
4.8.1.9 TRABAJAR LA IRA O RABIA GENERADORA DE ESTRÉS. ....	87
4.8.1.9.1 LA TREC (TERAPIA RACIONAL-EMOTIVA-CONDUCTUAL) .....	88
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>91</b>