



Máster en estilos de gestión y dirección sanitaria

Sku: MASUEMCONL0001

Horas: 260

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Ser capaz de analizar los problemas y las soluciones que conlleva la gestión diaria de los centros sanitarios y del sistema en su conjunto.
- Proporcionar una visión global de los aspectos médicos, legales, éticos, de calidad, jurídicos, económicos y de organización para una gestión eficiente de los hospitales, clínicas o centros médicos.
- Complementar los conocimientos y capacidades de los actuales directivos del sector salud, en sentido amplio, que se enfrentan en su actividad profesional a nuevos retos.

CONTENIDOS

MÓDULO I: Gestión del proceso de cambio personal

Tema I. Sentido, concepto, demandas y perspectiva general de los procesos y escenarios de cambio:

- Introducción.
- El concepto y la definición de cambio.
 - ¿Cómo entendemos nosotros el cambio?
- El cambio, elemento definitorio de nuestro tiempo.
 - ¿Por qué y para qué el cambio?
- Tipos de cambios.
 - El cambio de tipo 1.
 - El cambio de tipo 2.
- ¿Cuándo cambiar?
- ¿Cómo se produce el cambio?
 - Las etapas del cambio, entendido como proceso....
- Cuando el cambio se convierte en problema....
- Perfiles de respuesta al cambio e implicaciones.

- Respuesta positiva o proactiva al cambio.
- Respuesta negativa o reactiva al cambio.
- Ventajas e inconvenientes del cambio y la resistencia.
- La utilidad del cambio.
 - Diseñando la manera óptima de responder al cambio....
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema II. Claves estratégicas y conceptuales de los procesos de respuesta al cambio:

- Introducción.
- La adaptación y sus herramientas de apoyo.
 - La adaptación.
 - La asimilación y la acomodación.
 - Buscando el equilibrio.
- La innovación.
 - Delimitación del constructo innovación.
 - Modelos explicativos del proceso de innovación.
 - Fuentes de la innovación. La creatividad y la oportunidad.
 - La creatividad.
 - La oportunidad de innovar.
 - El sentido y la importancia de la innovación.
- La inteligencia situacional y otros términos afines.
- La inteligencia emocional y sus componentes.
- Para sintetizar y llegar a un buen fin.
 - ¿Cuáles son los pilares y claves de esta disciplina?
 - El sentido y la impronta de la gestión del cambio en nuestra vida.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema III. Pilares cognitivos de nuestra respuesta al cambio (I):

- Introducción.
- Aclarando algunos conceptos previos sobre los pilares cognitivos del cambio.
 - Pensamiento, cognición y proceso mental.
 - ¿Qué es una creencia?
 - ¿Qué son los paradigmas o los mapas mentales?
 - ¿Qué son las actitudes?
- El importante papel de nuestros pensamientos.
 - Nuestro cerebro como procesador de la información... Un desafío a la racionalidad humana.
 - Más derivaciones aplicadas del importante papel de nuestros pensamientos.
- Creencias y pensamientos que dificultan la gestión del cambio.
 - Las creencias irracionales básicas.
 - Las distorsiones cognitivas:.

- Errores de atribución.
- Otras creencias problemáticas.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema IV. Pilares cognitivos de nuestra respuesta al cambio (II):

- Introducción.
- Principios cognitivos que facilitan la respuesta eficaz al cambio.
- Conjugando el cambio con nuestros deseos, posibilidades y limitaciones.
- Preferencias sanas (con respecto a uno mismo, los demás y la vida) para el cambio.
- Aprendido a aceptar y a comprometernos con la vida, la teoría de aceptación y compromiso.
- Las virtudes y fortalezas humanas, en la base de nuestro bienestar, pinceladas de la 59 positiva.
- Los valores y las metas sanos para el cambio.
- Los derechos asertivos para el cambio.
- Aprendiendo a detectar y cambiar pensamientos.
- Detectar y cambiar creencias irracionales.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema V. Pilares fisiológicos, emocionales y motivacionales de nuestra respuesta al cambio:

- Introducción.
- Pilares y correlatos fisiológicos de los procesos de cambio.
 - Cambios fisicoquímicos corporales implicados en los procesos de cambio.
 - Procesos de cambio y estrés... Implicaciones fisiológicas.
 - ¿Qué es el estrés?
 - ¿Las situaciones de cambio generan estrés?
 - ¿Cuál es la secuencia de fases de la respuesta al estrés?
 - ¿Todo el estrés es negativo?
 - ¿Qué efectos negativos tiene la respuesta reiterada de estrés sobre nuestros sistemas de respuesta?
 - Algunos datos de interés: ¿cómo afecta el estrés a la población española?
 - ¿Cómo podemos hacerle frente al estrés?
- Pilares y correlatos emocionales de los procesos de cambio.
 - ¿Qué son las emociones?
 - ¿Cómo se relacionan, entonces, cogniciones, emociones y conductas?
Emociones apropiadas vs. emociones inapropiadas.
 - ¿Cómo se relacionan los procesos de cambio con nuestras emociones?
 - El papel de la ansiedad y la ira: posibles emociones limitantes para el cambio.
 - Formas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira.

- El modelo de inteligencia emocional de Goleman y su relación con los procesos de cambio.
 - Componentes de la inteligencia emocional y su importancia para modular los procesos de cambio.
- Pilares y correlatos motivacionales de los procesos de cambio.
 - Introducción.
 - Las competencias de motivación en nuestra respuesta a la novedad Como hemos.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VI. La respuesta de resistencia al cambio:

- Introducción.
- Acotando la resistencia al cambio.
 - Algunas claves previas sobre las distintas respuestas al cambio.
 - ¿Qué es la resistencia al cambio?
 - ¿Por qué surge la resistencia al cambio?
 - Causas o elementos que intervienen en la resistencia al cambio.
 - Los cinco miedos al cambio más comunes.
 - Razones que justifican la resistencia al cambio.
 - ¿Qué indicios y manifestaciones nos muestra la resistencia al cambio?
- Grados, manifestaciones y consecuencias de la resistencia al cambio.
- Fases de la resistencia al cambio.
- ¿Cuál será la solución a la resistencia al cambio?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VII. Los pilares metodológicos para el cambio de hábitos y la gestión eficaz del cambio:

- Introducción.
- Fases y elementos clave del proceso de enseñanza-aprendizaje de la gestión del cambio.
- El modelo de cambio de hábitos que cimienta.
 - Definición y sentido de los hábitos.
 - ¿Cómo fomentar o cambiar los hábitos pertinentes para la adquisición de la competencia de gestión del cambio?
 - El modelo de zona de comodidad vs. zona de aprendizaje.
 - ¿Cómo ampliar nuestra zona de comodidad? ¿Cómo podemos crecer o aprender?
- Cambiando nuestros hábitos.
- Componentes y procesos que soportarán el desarrollo de un programa de entrenamiento en gestión eficaz del cambio.
- Resumen.

- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VIII. De la resistencia al cambio al pilotaje de la transformación personal:

- Introducción.
- Algunas claves sobre las plataformas de maduración del cambio.
- Primera plataforma de relación con el cambio. Conciencia difusa de la existencia del cambio personal.
- Plataforma 2. Intentos de evitar cualquier tipo de cambio.
- Plataforma 3. Reconocimiento y aceptación de los cambios en curso.
- Plataforma 4. Hacia el aprendizaje de nuevas maneras de vivir los cambios.
 - Inflexiones que ocurren en la cuarta plataforma de respuesta al cambio.
- Plataforma 5. Para poder seguir adelante hay que asumir que es necesario dejar de ser lo que era.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema IX. Pilotando nuestra transformación personal:

- Introducción.
- Dejando de ser lo que éramos... El cambio.
 - El cambio del sentido de nosotros mismos y el inicio del pilotaje de la transformación personal.
 - Elaborando una nueva visión sobre mí mismo.
 - Elaborando una nueva visión sobre el tiempo.
- Nuestra primera vivencia activa con la inestabilidad.
 - Primeras consecuencias de la incertidumbre asociada a la transformación personal.
- ¿Cómo manejar las emocionales?
 - La destreza emocional que precisa la quinta plataforma de gestión del cambio y la transformación personal.
 - Identificando las emociones más difíciles de un proceso de cambio.
 - La continuidad entre las etapas de respuesta emocional al cambio.
 - Claves para facilitar la transición por las diferentes etapas emocionales.
 - Las vertientes del gestor del cambio.
 - La evolución de nuestros sentimientos de identidad en todo el proceso.
 - Fluctuaciones emocionales ante cambios que percibimos de forma positiva.
 - Disfunciones de la respuesta emocional.
 - Aprendiendo a percibir y potenciar nuestra respuesta emocional.
 - ¿Cómo se gestionan las dificultades emocionales del cambio en la quinta plataforma?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema X. Gestión del cambio y la innovación en las organizaciones:

- Introducción.
- Asentando las bases de una gestión.
 - Variables de cambio en las organizaciones.
 - El escenario de partida de la gestión del cambio organizacional.
 - Definición y claves del concepto de gestión del cambio organizacional.
- Tipos de cambio en las organizaciones.
 - Cambios evolutivos y cambios transformacionales..
 - El cambio estratégico y el cambio operativo.
- Iniciativas de cambio y objetivos de la gestión del cambio.
- Premisas para que el cambio organizacional sea posible.
- Aspectos psicolaborales de la gestión del cambio.
- Etapas en la gestión del cambio organizacional.
- Claves estratégicas para la gestión eficaz del cambio.
 - Despertar la urgencia del cambio en la organización.
 - Crear equipos conductores del cambio.
 - Especificar la misión o finalidad.
 - Comunicar la visión.
 - Permitir la acción... Hacia un modelo de acción-comunicación.
 - Logros rápidos.
 - No disminuir el ritmo.
 - Hacer que el cambio prevalezca.
- Los ocho pasos del cambio efectivo organizacional de John Kotter.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XI. Otras herramientas de apoyo para la gestión eficaz del cambio:

- Introducción.
- Promoviendo el cambio (individual y organizacional) a través de la innovación.
 - El sentido y la importancia de la creatividad.
 - Ventajas de la creatividad para la innovación y cambio.
 - Pilares del proceso creativo.
 - Fases del proceso creativo.
 - Técnicas y estrategias para promover la creatividad.
 - La creatividad en las organizaciones. Las organizaciones creativas.
 - ¿Cómo hacer empresas creativas e innovadoras?
- Procesos de cambio y toma de decisiones.
 - ¿Cuáles son las fases del proceso de toma de decisiones?
- Manejo de situaciones de cambio difíciles y constante.
 - El sentido de las situaciones cambio conflictivo en nuestra vida.
 - Nuestra postura ante las dificultades y los riesgos asociados a un cambio.
 - El pensamiento realista: una alternativa poderosa de consistencia personal frente a los cambios.
- Consistencia personal y gestión de la irritación asociada a un cambio.
- Consistencia personal y gestión del estrés asociado a un cambio.
- Resumen.

- Autoevaluación.

Tema XII. Claves finales para un cambio tranquilo:

- Introducción.
- Cambiar para vivir.
- Consejos para el cambio tranquilo.
- El cuento "El portero del prostíbulo" para anclar aprendizajes.
- A modo de síntesis.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

MÓDULO II: Las habilidades sociales: Elemento clave en nuestras relaciones con el mundo

Tema I. Concepto y perspectiva general de las habilidades sociales:

- Introducción.
- Seres humanos y seres sociales. Algunas implicaciones básicas.
 - Algunas notas de neurología para justificar nuestra esencia relacional y social: La existencia de un cerebro social.
- Marco general de la 59 social y sus constructos de estudio.
- Una radiografía de la inteligencia personal y las habilidades sociales. ¿Cómo podemos acotar términos como la inteligencia personal y las habilidades sociales?
- La manifestación directa de la inteligencia interpersonal. Competencias y habilidades sociales.
 - Conceptualización y elementos definitorios.
 - Habilidades sociales y competencias sociales, ¿sinónimos o constructos independientes?
 - ¿Con qué definición de habilidades sociales nos quedamos?
- ¿Para qué sirven las habilidades sociales? Sentido, funciones e importancia.
- ¿Qué tipos de habilidades sociales entran en juego en nuestras interacciones? ¿Cómo se pueden clasificar?
- ¿Qué componentes o dimensiones integran todas las habilidades sociales señaladas?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema II. Componentes y términos afines a las habilidades sociales:

- Introducción.
- Asertividad. Una parte esencial de las habilidades sociales.
 - Concepto de asertividad.
 - Importancia y usos de la asertividad.
- Habilidades sociales, asertividad y situación interpersonal.
 - Objetivos y propósitos personales.
 - Reglas y roles sociales.
- Asertividad y adecuación social.

- La autoestima: Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales.
 - ¿Qué entendemos por autoestima?
 - La importancia de la autoestima ¿Por qué es importante la autoestima?
 - Actitudes contrarias a la autoestima.
 - ¿Cómo podríamos mejorar la autoestima?
 - Habilidades sociales, asertividad y autoestima incondicional: El peligro de necesitar la aprobación de los demás.
- Inteligencia emocional. Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales.
 - Concepto de inteligencia emocional.
 - Inteligencia emocional intrapersonal.
 - Inteligencia emocional interpersonal.
- Empatía. Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales.
 - ¿Qué entendemos por empatía?
 - Implicaciones y derivaciones de la empatía.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema III. Pilares cognitivos de nuestro comportamiento social (I):

- Introducción.
- Aclarando algunos conceptos previos.
 - Pensamiento, cognición y proceso mental.
 - ¿Qué es una creencia?
 - ¿Qué son los paradigmas o los mapas mentales?
 - ¿Qué son las actitudes?
- El importante papel de nuestros pensamientos.
 - Nuestro cerebro como procesador de la información... Un desafío a la racionalidad humana.
 - Más ejemplos y derivaciones aplicadas del importante papel de nuestros pensamientos.
- Creencias y pensamientos que dificultan la asertividad y las habilidades sociales.
 - Las creencias irracionales básicas.
 - Las exigencias... “Deberías”.
 - El catastrofismo... “Es terrible”.
 - La racionalización....
 - Las distorsiones cognitivas.
 - Errores de atribución.
 - Otras creencias problemáticas.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema IV. Pilares cognitivos de nuestro comportamiento social (II):

- Introducción.
- Creencias que facilitan las habilidades sociales.

- Preferencias: aceptar lo irremediable y luchar por lo posible.
- El principio de elección.
- Nuestros deseos, posibilidades y limitaciones. El modelo zona de preocupación vs zona de influencia.
- Preferencias con respecto a uno mismo, los demás y la vida.
- Valores y metas sanos.
- Los derechos asertivos.
 - A modo de síntesis.
- Detectar y cambiar pensamientos.
 - Detectar y cambiar creencias irracionales.
 - La técnica ABC de Ellis – Reestructuración cognitiva.
 - Hacer autorregistros de pensamientos ABCDE.
 - Las autoinstrucciones.
 - El reencuadre.
 - Poner a prueba la validez de tus creencias y actuar en contra de tus ideas irracionales.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema V. Pilares fisiológicos, emocionales y motivacionales de nuestro comportamiento social:

- Introducción.
- Pilares y correlatos fisiológicos de las habilidades sociales.
 - Habilidades sociales y funcionamiento cerebral.
 - Las neuronas espejo en la base de la empatía primordial y las habilidades sociales.
 - Cambios físico–químicos corporales implicados en las relaciones interpersonales.
- Pilares y correlatos emocionales de las habilidades sociales.
 - ¿Qué son las emociones?
 - ¿Cómo se relacionan, entonces, cogniciones, emociones y conductas? Emociones apropiadas Vs emociones inapropiadas.
 - El papel de la ansiedad y la ira.
 - Formas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira.
 - Modelo de inteligencia emocional de Goleman.
 - La importancia de la inteligencia emocional. Orígenes y evolución del constructo.
 - Componentes de la inteligencia emocional.
- Pilares y correlatos motivacionales de las habilidades sociales.
 - El elemento de motivación en la competencia social.
 - Las competencias de motivación.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VI. Comunicación y comportamiento social:

- Introducción.
- ¿Qué es la comunicación interpersonal?
 - El estudio de la comunicación. Algunas claves previas.
 - Nuestro concepto de comunicación interpersonal.
 - Etapas y elementos de la comunicación interpersonal.
- Componentes de la comunicación.
 - Características de la comunicación no verbal.
 - Importancia de la comunicación no verbal.
 - Componentes del lenguaje no verbal.
 - La mirada.
 - Dilatación y contracción de las pupilas.
 - Expresión faciales.
 - La sonrisa.
 - Movimientos de cabeza.
 - Posición y orientación corporal.
 - Gestos con las manos.
 - Movimientos de piernas y pies.
 - Proximidad o distancia interpersonal.
 - El contacto físico.
 - Apariencia personal y atractivo físico.
 - Componentes paralingüísticos del habla.
 - La sintonización gestual.
- Dificultades de la comunicación interpersonal.
- ¿Es posible la comunicación eficaz?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VII. Manifestaciones y estilos de comunicación y comportamiento:

- Introducción.
- El estilo asertivo de comportamiento y comunicación.
 - Características de las personas asertivas.
 - Consecuencias positivas de la asertividad e importancia de la misma.
- Conductas o estilos no–asertivos: Inhibición y agresividad.
 - La inhibición: Un estilo de huida propio de los ratones.
 - Las consecuencias negativas de la inhibición.
 - La inhibición interna y externa.
 - La agresividad: Un estilo de lucha propio de los monstruos.
 - Problemas derivados de la agresividad.
 - Inhibición y agresividad al afrontar conflictos.
 - Una radiografía genérica de los tres estilos de comportamiento y comunicación.
- Cómo aprendemos las conductas no asertivas.
 - La adaptación excesiva a lo que los demás esperan de nosotros.
 - Los premios y los castigos.
 - La observación del comportamiento de otras personas.
 - Las normas culturales y las creencias irracionales.

- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VIII. Enseñanza–aprendizaje de las habilidades sociales:

- Introducción.
- ¿Qué ocurre cuando tenemos un problema o un déficit de habilidades sociales?
- Asentando las bases para la enseñanza y el aprendizaje de las habilidades sociales.
 - Premisas que subyacen al entrenamiento en habilidades sociales.
 - Claves, objetivos y líneas de intervención de los programas de entrenamiento en habilidades sociales.
 - Estructuración del programa de entrenamiento en habilidades sociales.
- Evaluación diagnóstica y funcional de la situación de la competencia del sujeto y las habilidades correspondientes.
 - ¿Qué y para qué evaluar la importancia de la evaluación?
 - ¿Qué debemos evaluar?
 - ¿Para qué evaluar?
 - Métodos, técnicas e instrumentos para la evaluación de las habilidades sociales.
 - Características de los métodos de evaluación de las habilidades sociales.
 - Cuestionarios, escalas e intervalos.
 - La entrevista.
 - La observación conductual.
 - Autoinformes.
 - Informes de personas significativas.
 - Algunas claves para la selección de la herramienta de diagnóstico y evaluación.
- Diseñando un programa de entrenamiento en habilidades sociales.
 - Determinación de los objetivos capacitadores y compromiso.
 - Diseño del plan de pre–entrenamiento y entrenamiento.
 - Desarrollo del plan de pre–entrenamiento y evaluación de los resultados de esta fase.
 - Desarrollo o ejecución del programa de entrenamiento.
 - Evaluación y seguimiento de los resultados del programa de entrenamiento.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema IX. Los pilares metodológicos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales:

- Introducción.
- Elementos clave del proceso de enseñanza–aprendizaje de las habilidades sociales.
- Etapas para lograr el cambio en nuestra competencia social.
- El modelo de enseñanza–aprendizaje que cimienta nuestro programa de entrenamiento en habilidades sociales.
 - El modelo de zona de comodidad, zona de aprendizaje.

- ¿Cómo ampliar nuestra zona de comodidad? ¿Cómo podemos crecer o aprender?
- Componentes y procesos que soportarán el desarrollo de un programa de entrenamiento en habilidades sociales.
 - Modelado o modelamiento.
 - Ensayo de conducta o representación de papeles (role playing).
 - Instrucciones o coaching.
 - Tareas para casa.
 - Técnicas cognitivas.
 - Generalización y transferencia.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema X. Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (I):

- Introducción.
- Conversaciones y comunicación.
 - Actitudes no asertivas al iniciar, mantener o cerrar conversaciones.
- Iniciar conversaciones con naturalidad, interés y empatía.
 - Cómo introducirse en una conversación ya iniciada.
- Mantener conversaciones.
- Finalizar conversaciones. Directos al grano.
 - Problemas para cerrar conversaciones.
 - Formas asertivas de finalizar conversaciones.
 - ¿Qué podemos hacer si nuestro interlocutor se resiste a finalizar la conversación?
- Conversaciones y comunicación eficaz.
 - Hacer preguntas adecuadas.
 - Utilizar la información que nos brindan los demás.
 - Darnos a conocer (autorevelaciones).
 - Manejo adecuado de los diferentes niveles de comunicación.
 - Escuchar atentamente (escucha activa y reformulación).
 - Escucha activa: Pilar de la comunicación y las relaciones.
 - Parafrasear.
 - Resumir y reformular.
 - Hacer y recibir elogios - El elogio como premio.
 - Hacer elogios sinceros. La importancia del refuerzo positivo.
 - Aceptar elogios en forma asertiva.
 - Pensamientos acerca de hacer o recibir elogios.
 - Mostrarse de acuerdo en lo posible (no discutir ni llevar la contraria).
 - Utilizar mensajes que faciliten la comunicación.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XI. Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (II):

- Introducción.
- Hacer peticiones.
 - Formas no asertivas de hacer peticiones: inhibición y agresividad.
 - Cómo hacer peticiones de forma asertiva.
 - Qué hacer cuando los demás no acceden a nuestras peticiones.
 - Cómo ser persuasivos.
 - Ser persistentes.
 - Ser flexibles.
 - Predisponer a los demás a nuestro favor.
- Rechazar peticiones: Aprender a decir “no” de forma asertiva.
 - Inhibición, agresividad y asertividad al rechazar peticiones.
 - Pensamientos que dificultan la asertividad al rechazar peticiones.
 - Cómo rechazar peticiones en forma asertiva.
 - Antes de responder, debemos analizar la situación.
 - Expresar la negativa de forma clara, breve y amable.
 - Usar la técnica del sándwich.
 - Qué hacer si, a pesar de expresar claramente tu negativa, el otro sigue insistiendo.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XII. Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (III):

- Introducción.
- Los conflictos interpersonales en nuestra vida diaria.
 - Tipos de conflictos.
- Actitudes no asertivas ante los conflictos.
- Actitudes y comportamientos asertivos en la gestión de los conflictos interpersonales.
 - Evitar o reducir ciertos conflictos.
 - Dialogar.
 - Buscar soluciones gana–ganas.
 - Diferenciar entre posición e interés.
 - Negociar.
- Solución de problemas.
 - Reconocer el problema lo antes posible y mantener una actitud adecuada ante él (Paso 1).
 - Formular el problema en forma clara, teniendo en cuenta cómo lo ve el otro (Paso 2).
 - Buscar alternativas para solucionar el conflicto (Paso 3).
 - Evaluar las alternativas y elegir la mejor (Paso 4).
 - Ejecución o puesta en práctica y evaluación de resultados (Paso 5).
 - A modo de cierre, ¿cómo podemos concretar y operativizar este proceso de solución de problemas?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XIII. Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (IV):

- Introducción.
- Peticiones de cambio de conducta.
 - Pensamientos irracionales que nos impiden ser asertivos al pedir cambios de conducta.
 - Por qué conviene pedir cambios de conducta. Razones.
- Pedir cambios de conducta como alternativa a las críticas.
 - Funciones positivas de algunas críticas.
 - Inconvenientes de las críticas.
 - La alternativa asertiva a las críticas.
- Cómo pedir cambios de conducta.
 - Preparación: Detectar el problema, evaluar si pides el cambio y cuidar los pensamientos.
 - Exponerle que tienes un problema señalando cuál es el comportamiento suyo que lo causa (Paso 1).
 - Explicarle las consecuencias negativas de su comportamiento, si las hay (Paso 2).
 - Describir cómo te sientes, sin atacarle (Paso 3).
 - Haz una pausa para escuchar el punto de vista del otro (Paso 4).
 - Pedir la conducta alternativa deseada (Paso 5).
 - Resolución.
- Cómo facilitar que el otro acceda al cambio.
 - Cuidar la forma en que se lleva a cabo la petición.
 - Utilizar técnicas operantes de modificación de conducta.
 - Rescatando el valor de lo positivo....
 - Usar la técnica del sándwich para facilitar que el otro acceda al cambio.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XIV. Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (V):

- Introducción.
- Las críticas.
 - Las críticas son inevitables y forman parte de nuestra vida.
 - Tendemos a reaccionar negativamente a las críticas.
- Agresividad, inhibición y asertividad ante las críticas.
 - Pensamientos, emociones y conductas implicadas en nuestra respuesta a las críticas.
 - Distinguiendo los tres estilos de respuesta a una crítica.
 - ¿Con qué estilo de respuesta a las críticas nos quedamos?
- Cómo responder asertivamente a las críticas.
 - Pensar de forma asertiva para afrontar la crítica.
 - Escuchar activamente y pedir detalles para comprender el punto de vista del otro.
 - Facilita una respuesta pertinente a la crítica que has recibido.
 - En caso de estar totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica...
Reconócelo.

- En caso de no estar totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica recibida....
- En caso de no estar de acuerdo en nada de lo que te han dicho....
- Valoración posterior a n