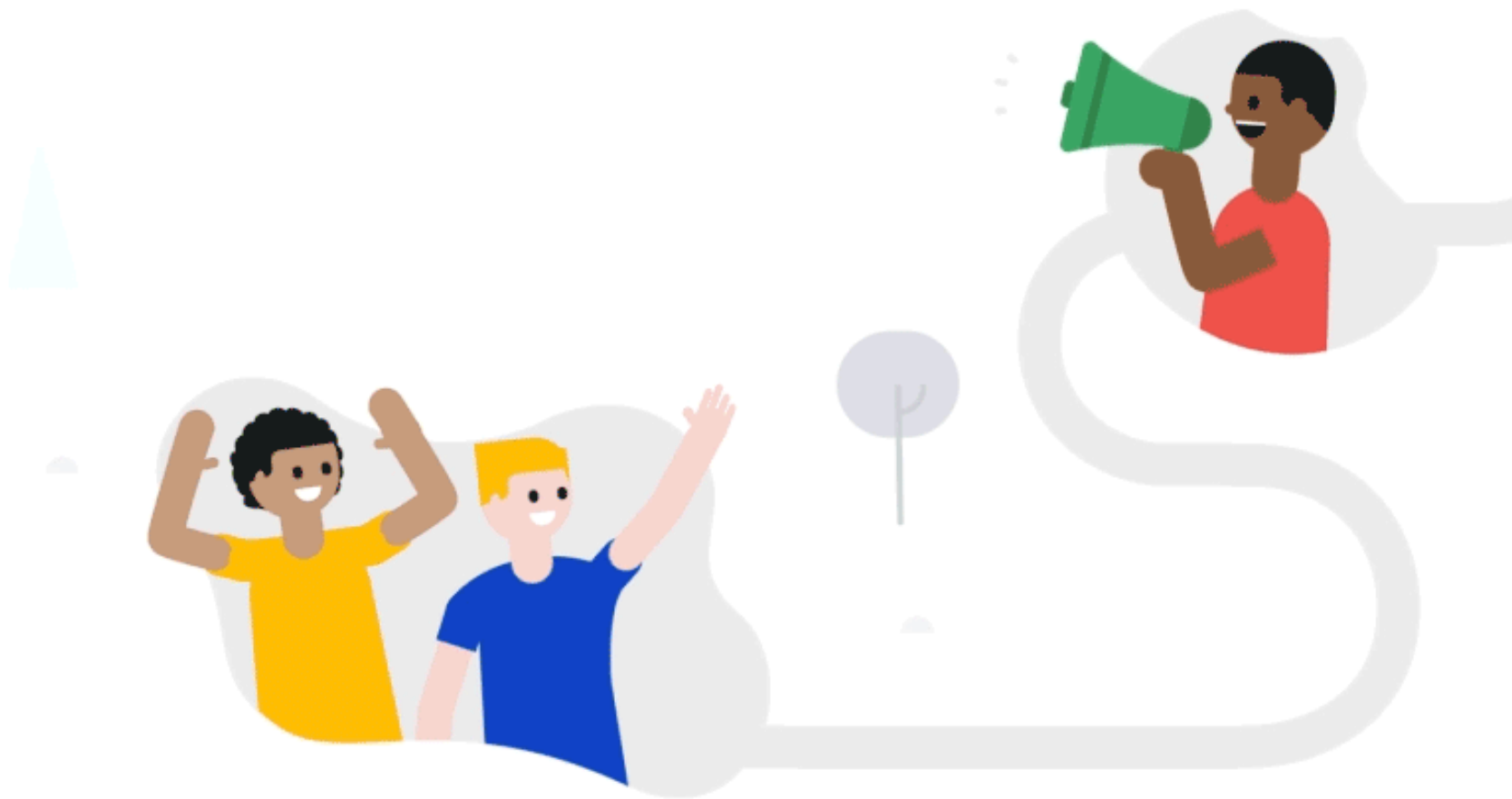


Sala de Espera

- Conectémonos con cámaras encendidas y en mute.
- Participemos harto, si no es aburrido para ustedes y para nosotros.
- Pregunten cuando quieran a través del chat.





AUTOCONTROL

Taller para trabajadores

OBJETIVO DE LA JORNADA

- Entregar herramientas para lograr un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de **AUTOCONTROL.**

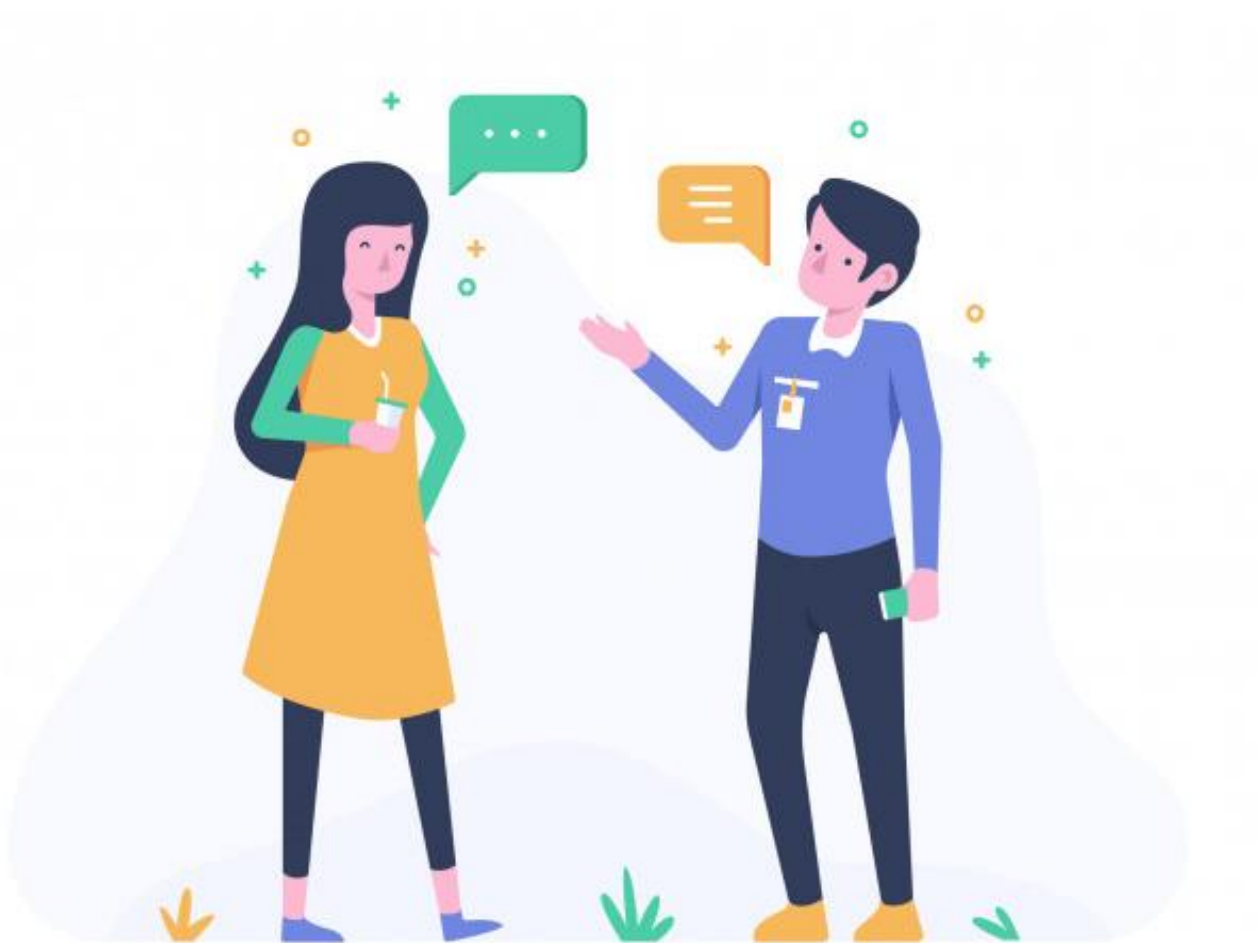


¿Cómo lo lograremos?....

PROGRAMA DE TRABAJO

- ¿Cuál es el objetivo de la ED 2021?
- Ciclo del Proceso de Gestión de Desempeño
- ¿Cuáles son las competencias conductuales 2021?
- ¿Cómo ves el autocontrol en el trabajo?
- Actividades grupales
- **Break (8 minutos)**
- Actividad grupal
- Inteligencia emocional, la clave para el autocontrol
- Recomendaciones para el autocontrol emocional
- Cierre

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA ED 2021?



Instancia para conversación

Orientación al diálogo,
consenso y empatía

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA ED 2021?

Coordinación del trabajo en base a: ¿Qué puedo ofrecer en base a mi realidad? y ¿Qué necesito de mi jefatura para cumplir con esto?

Apoyar sentido de pertenencia para los trabajadores que no han podido realizar sus funciones debido a la pandemia.



**NOVIEMBRE
DICIEMBRE
2021**

ABRIL 2021

**Diálogo de
Desempeño**

**Lanzamiento
del sistema
28 de abril**

Autoevaluación

Sesión inicial

MAYO 2021

**NOVIEMBRE
DICIEMBRE
2021**

Retroalimentación

AGOSTO 2021



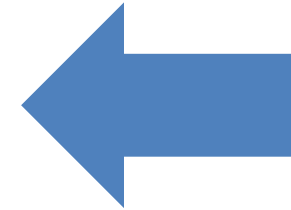
UCSC

SISTEMA GESTIÓN DE DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN

COMPETENCIAS CONDUCTUALES 2021

Mejora continua y
calidad

Autocontrol



Campaña 2

Identidad y
compromiso UCSC

Orientación al
logro

Trabajo en equipo
y comunicación
empática

Disposición al
aprendizaje



¿CÓMO VES EL AUTOCONTROL EN EL TRABAJO?

Autocontrol

¿Cómo la entiendes tú?

Capacidad de manejar las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad o cuando se trabaja en condiciones de estrés.



¿Cómo observar el autocontrol en un trabajador que no puede realizar su actividad laboral?

Un Auxiliar que pertenece al grupo de riesgo y no puede realizar su actividad de trabajo presencial, es contactado por su jefatura para generar las reuniones del proceso de evaluación de desempeño Administrativo 2021.

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?



<https://www.menti.com/uwnazy7wgf>

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

sin molestarse y buscando soluciones al nuevo desafío

Siendo una persona empática y voluntariosa

Pedir ayuda y brindársela

reconocer su falencia y comunicar a su jefatura el problema de manera personal

Participando, si no sabe de tecnología, intentar aunque sea por celular conectarse para sentirse parte del proceso.

Teniendo la mejor disposición a poder conectarse y cooperar con todo lo que se le pida de manera online

Respondiendo de forma tranquila y respetuosa

Pedir ayuda en caso de no saber manejar la plataforma zoom en caso de reunión online

Ser colaborativo y dispuesto a brindar ayuda

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Si es vía remota asistir con buena disposición siempre y cuando cuente con las herramientas

Estar dispuesto a escucharse y saber expresar lo que siente.

ser sincero y pedir ayuda en el nuevo proceso

Comunicativo y asertivo

Es una situación muy difícil, considerando que nadie estaba preparado para esto, algo desconocido para todos estar en esta condición, pero creo que mantener la calma, tranquilidad, exponer su colaboración en lo que sea posible, ejemplo cotizaciones

Manteniendo la calma y buscando cooperación de forma respetuosa con sus compañeros de trabajo

Estando siempre dispuesto a colaborar

Manejar cualquier situación de trabajo con educación respecto a los valores de la UCSC

Ofreciendo toda la disposición posible para llevar el proceso de la mejor manera.

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Contactarse con su Jefatura por teléfono, y demostrando interés en esta comunicación.

Con entereza y disposición,

Creo que no es de su función, pero aún así podría intentarlo y pedir ayuda si es necesario

Solicitar apoyo de su jefatura

Demostrando que entiende la situación y está dispuesto a afrontar los cambios que genera esta modalidad

MANTENER EN COMUNICACIÓN, NO DESCONECTADO DEL TRABAJO

demostrando su preocupacion e interes a tareas asignadas, apoyando a sus necesidades cuando lo requiera

Dar a conocer sus sentimientos ante la actualidad calmadamente y ponerse a disposición en lo que pueda asistir

PRIMERO QUE TODO, CREO QUE LA JEFATURA DEBIERA PREOCUPARSE DE TENER UN ACERCAMIENTO, PARA SABER COMO ESTÁ EMOCIONALMENTE. DE PARTE DE AUXILIAR MOSTRAR BUENA DISPOSICIÓN Y ATREVERSE AL CAMBIO.

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

En el momento de enfrentarse a una situación compleja , reaccionar con calma y buscando la solución en la medida que se pueda.

Más que el auxiliar, es la jefatura la que debe considerar la condición actual en a que se encuentra el auxiliar tomando en cuenta que no es decision de él no trabajar sino sanitario.

Participar en talleres de perfeccionamiento

Pedir la ayuda necesaria para realizar el proceso de manera satisfactoria.

Ser amable con todos y tener buena disposición

controlar sus emociones, pedir ayuda, que no sienta que no es capaz de hacerlo.

Ser asertivo y empático

indicar a su jefatura sus dudas y ser colaborativo . mantener calma y tratar de realizar su trabajo de la mejor forma

Estar dispuesto a colaborar en lo que se solicite siempre y cuando cuente con con las competencias y si no comunicar a la jefatura para que lo capacite o dar otra tarea.

Conductas que demuestran un adecuado desarrollo de la competencia



Ante la actual manera de trabajo presenta una actitud paciente, calmada y atenta a las solicitudes de su jefatura, por ejemplo, al iniciar el proceso de desempeño, solicitud de información, etc.

De existir un desacuerdo en las reuniones del proceso de evaluación de desempeño o en otras conversaciones que tenga con su jefatura, se expresa de manera respetuosa, evitando conductas hostiles y agresivas.

Actividad

Un auxiliar cambia de turno y el trabajador entrante se tarda en llegar.

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?



<https://www.menti.com/9hq2s2go58>

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

esperando con empatía, ya que no sabe los motivos del atraso del colega.

mantener calma, esperar, ya que puede estar en la misma situación en algún momento.

Manteniendo una actitud de calma, conversando con el colega, tal vez le ocurrió un accidente (u otra cosa)

Comprendiendo la situación, y pensar que a cualquiera le podría pasar

Perdir un reemplazo pero primero esoerar un tiempo prudente

tener calma, pensar en la dificultad que tuvo su compañero, ser positivo.

Negociaria con él, la forma de compensar ese retraso

Apertura de escucha ante lo que pueda explicar el atraso de su compañero y tener empatía, dado que en otra oportunidad le puede pasar a él

Hay que ser empático, a cualquiera le puede pasar. Es distinto si es algo que se repite constantemente, lo que se debería conversar con la jefatura.

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Conversando con su colega y llegar a un acuerdo en común

Conocer la situación del auxiliar atrasado

Esperar al compañero y preguntarle si se puede quedar mas tarde por los minutos de atraso.

Ponerse en el lugar del otro, esperar que llegue y entregar turno

PONERSE EN EL LUGAR DEL COLEGA, TALVEZ LE PODRÍA PASAR LO MISMO A EL OTRO DÍA

Conocer el motivo de retraso de su compañero y conversar con respecto al horario de llegada al trabajo

Tener empatía y pensar que también alguna vez le podría pasar

Conversar calmadamente con su compañero, tal vez esperar a que esté calmado, para que el otro este consiente de la importancia de su responsabilidad

Mantener la calma

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

primero, consultar que le paso? y le diría ya no te preocupes. todos tenemos algún inconveniente alguna vez.

Manteniendo la calma, continuando con el trabajo mientras llega su colega. Una vez que llegue, preguntar qué pasó, por qué se retardó.

si hay una buena comunicación con su jefatura lo apoyara, comprensión a veces son situaciones inesperadas

Conversando con calma con quien llega. Preguntando las razones del atraso. Explicarle de buena manera que esta situación no debiera repetirse.

Llamar para saber el por qué de su atraso, esperar con calma.

conservar la calma, no prejuizar y poder conversar y expresar también mi molestia.

Tener paciencia con su colega. Pensando que puede estar él/ella en la misma situación.

tratar de ser empático, y entender que alomejor fue un caso fortuito y esperar y hablarlo cuando llegue su colega.

Comunicarse primeramente con su par, para conocer cuál fue la situación

¿Cómo el auxiliar podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

mantener la calma y esperar a que llegue el colega a ver que pasó o llamar para tener claro cuantos tiempo será la demora

empatía (si es la primera vez que sucede), si es algo reiterativo hablar con jefatura y no pelear con el colega

Esperando con tranquilidad y conversar la situación con calma y respeto

Siempre es importante ponerse en la situación del otro, esperar pacientemente su llegada y luego conversar lo ocurrido.

Esperar y tratar de comunicarse con él para saber que le paso y por qué tardo en llegar.

Mantener la actitud y escucharlo con empatía mañana le puede pasar a uno

Teniendo mucha paciencia y empatía.

Escucha activa, empatía y comunicación

Respirar varias veces, y pensar que también le puede pasar y hablar la situación con el colega.

Conductas que demuestran un adecuado desarrollo de la competencia

Expresa su desacuerdo de manera respetuosa, evitando conductas hostiles y agresivas.

Evita que el conflicto afecte posteriormente el trabajo colaborativo con el otro.



Actividad

Usted se encuentra trabajando en la Mesa de Ayuda, le corresponde solucionar un problema a un estudiante que se encuentra molesto por la situación.

¿Cómo se podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?



<https://www.menti.com/hkfoxgwg56>

¿Cómo se podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Mantener la calma y ser muy empático

Empatizando, explicando la solución lo mas claro posible y por sobre todo manteniendo la calma

Calmar al alumno y solucionar el problema.

Siendo mesurado y poder calmar al estudiante y brindar toda la ayuda posible

mantener la calma, entregar la ayuda necesaria, ser empático al explicar y no tomarlo como algo personal

Respondiendo con profesionalismo, tratando de resolver el problema al estudiante o derivando con quien corresponde, la blanda respuesta aplaca la ira.

escuchando al estudiante y tratar de brindarle una solución en la medida de lo posible

Ser empático con el estudiante, analizar la situación en detalle y dar una respuesta precisa y cordial

consultar cual fue su consulta, solicitar N° contacto, N° tiket y hacer seguimiento para luego dar respuesta al alumno

¿Cómo se podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Mantener la calma, empatizar con el conflicto del alumno e intentar ayudarlo lo mejor posible

CALMARLO Y AYUDAR LO A RESOLVER SU PROBLEMÁTICA

Hablando con calma, diciendo que todo se solucionará, y saber que la molestia no es personal

primero entender la situación del estudiante, mantener la calma y darle una solución al problema,

Con una escucha activa y empática con el interlocutor.

Es muy común esa situación. Responder al alumno, si no tengo la respuesta adecuada, derivarlo a la Unidad respectiva.

Escuchar atentamente su situación, tratando de calmar al estudiante a través de nuestra forma de comunicar.

Entender la molestia,, pero explicar que se hará lo posible para solucionar el problema manteniendo la calma

Tranquilamente le doy apoyo y trato de resolver su situación amablemente

¿Cómo se podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Escuchar al estudiante, esperar que se calme y nos manifieste su molestia y orientarlo en su queja

escuchar atentamente al estudiante, mostrarle interés en su problema, mantener la calma y tratar de buscarle la mejor solución.

Conocer la situación que le molesta al estudiante, ser comprensivo, flexible y tener capacidad de empatía

Escuchar al alumno, que se haga sus descargos y después dar la ayuda necesaria o posible

Escucahr al/la estudiante y ver de que manera poder solucionar su problema.

Mantener la calma y traspasar esa calma al estudiante y decirle que esta para tratar de solucionar su problema y si no está en nuestras manos consultar para no derivarlo

Mantener la calma, y explicarle que usted está para ayudarlo y orientarlo.

Escuchar el problema. Mantener la calma. Y acompañar en la posible solución

Revertir la situación, atendiéndolo con amabilidad y tratar de darle una solución y apoyo

¿Cómo se podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Primero hay que tratar de calmarlo, y lograr una comunicación en buenos términos, ojala ayudarlo con buena disposición.

Escuchar respetuosamente al alumno y poner atención en la situación que plantea, para darle una respuesta adecuada

escucharlo, no interrumpirlo, y brindar toda nuestra ayuda.

Cooperar en todo lo que se pueda para poder solucionar el problema y derivándolo a las áreas que corresponden

Siempre tener un tono amable y acogedor

Primero que todo, calmar al estudiante hablándole suavemente, diciéndole que lo entiende y entregándole la información necesaria para que pueda resolver su problema o derivarlo a quien lo pueda orientar correctamente.

Ser amable y cariñoso con el alumno, porque se siente desesperado y solo en el tema, me ha tocado en muchas oportunidades calmar y ha sido muy bueno y solucionable.

ser asertivo y empático en la respuesta clara y contener al estudiante en su molestia.

Mantener la calma, ponerse en el lugar del estudiante y derivar en caso de que no podamos solucionar su situación.

Conductas que demuestran un adecuado desarrollo de la competencia



Se expresa de manera calmada y respetuosa a pesar del malestar del estudiante.

Intenta brindar una solución a pesar de la actitud del estudiante.

¿REALIZAMOS UNA PAUSA?...



Actividad

Usted se encuentra insistiendo a un compañero por un informe comprometido para fecha próxima de entrega y que afecta directamente a su cumplimiento personal.

¿Cómo podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?



<https://www.menti.com/4h2fqu4g6f>

¿Cómo podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

de manera cordial y cortés se le pide nuevamente la información

cuando se solicite información, ser claro en la fecha en la que deben responder, para no estar pidiendo varias veces la información

Determinar porque ese retraso y a futuro evitar estos inconveniente

Escuchar y entender el motivo del atraso, explicar a la Jefatura que no se podrá cumplir,

conversaría con el para ver si tiene algún problema en la entrega del informe o ver si le puedo ayudar en algo, ya que seria beneficioso para el y para mi. alomejor entre ambos podriamos terminar el informe y entregarlo en los tiempos solicitados

Llamando directamente a mi compañero para solicitar la información, de la mejor manera y poder terminar el informe

Conversar con el compañero, ver la opción, a partir de lo que le puede señalar el compañero, hacer el informe con esto y avisar a la jefatura del inconveniente

Consultar cuales son sus dudas y tratar de ayudar para lograr el objetivo

Informando a mi Jefatura, el problema que tengo, para que sea intermediario.

¿Cómo podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

consultar al compañero si necesita ayuda para terminar el informe, y solucionarlo en conjunto, para entregar el informe

Verlo en primera instancia con mi Jefatura directa, para ver una solución concreta.

Directo al grano con el compañero. Acompañar a realizar el informe

Trato de contactarlo y preguntar si está todo bien. Dependiendo de lo que me responda, tendré paciencia o acudo a Jefatura.

comunicarle de manera efectiva a mi compañero /a la importancia de la informacion pra mi informe.
Comunicación efectiva.

Enviar información sobre el atraso a jefatura para solicitar mayor plazo de entrega

consultarle por qué no lo entrega y si ya no puedo hacer nada, dejar constancia de ello.

Si la información que debe contener el informe es de mi conocimiento, lo realizaría para cumplir con la fecha de entrega, luego conversar con el compañero, e indicar que la situación será informada a la jefatura

explicar la situación y buscar soluciones

¿Cómo podría demostrar un nivel de desarrollo adecuado de la competencia de Autocontrol?

Comunicar claramente a la jefatura lo que está sucediendo, y comunicarme con el compañero para solucionar el problema que pueda estar sucediendo.

Pedir nuevamente el informe y preguntar al colega por qué ha demorado, y ofrecer apoyo si lo requiere, todo es conversable

Es difícil, cuando deben hacerte un informe de evaluación. Saber el motivo del incumplimiento.

Expresarle mi descontento de manera adecuada y conocer las explicaciones del retraso. Todo depende de la relación que tengo con mi compañero.

Cuando se solicite la información, hacer hincapié en la fecha de entrega, insistir en la urgencia de la información. Ahora, si de todas formas no se entrega en la fecha solicitada, hablar el tema con la persona para que lo haga.

Se vuelve a insistir dejando clara la fecha en que se tiene que tener el informe. Si no se recibe respuesta en un tiempo adecuado que permita responder en la fecha, solicitar a la jefatura apoyo en solicitar la información.

conversar para saber que problema o dificultad existe, y buscar en conjunto la mejor alternativa para cumplir con el informe en el plazo comprometido.

Avisar a la jefatura y saber que a pasado y entregar el reporte como corresponde y en la fecha que corresponda

hablar con él, hacerle sentir lo importante que es para mí cumplir con ese trabajo de buena manera y que con su ayuda y compromiso podríamos cumplir ambos.

Conductas que demuestran un adecuado desarrollo de la competencia



Trabajador reitera solicitud de información de manera cordial.

El trabajador se comunica de manera respetuosa con la contraparte y manteniendo el control de sí mismo.

Inteligencia emocional, la clave para el autocontrol

Conciencia de uno mismo

Manejo de las emociones

Conciencia social

Manejo de la relaciones



Recomendaciones para el autocontrol emocional

Practique ser directo y asertivo al comunicarse con otros

Empiece cualquier desacuerdo con un comentario positivo

Desarrolle sus intereses y pasatiempos

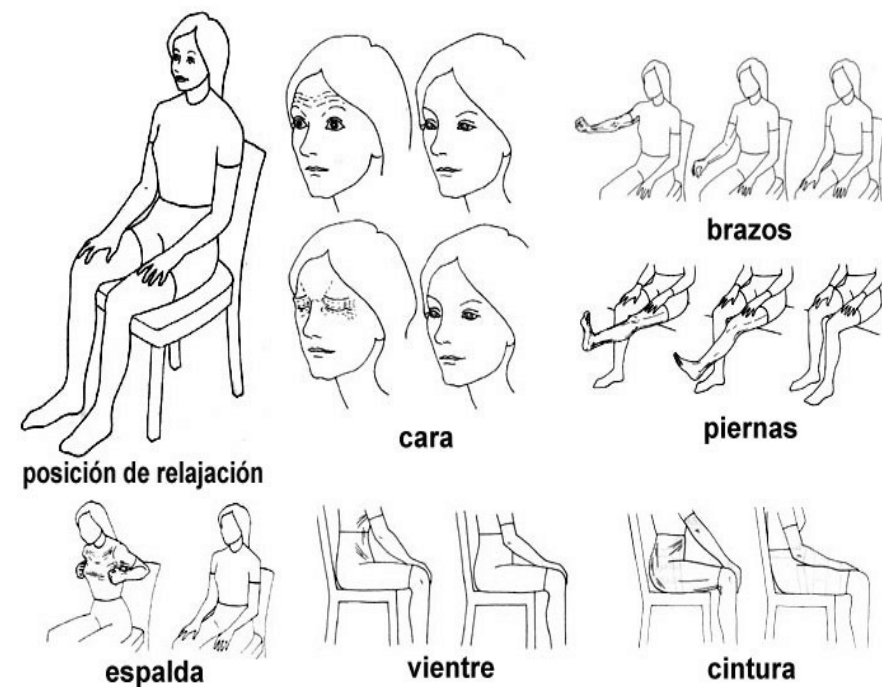
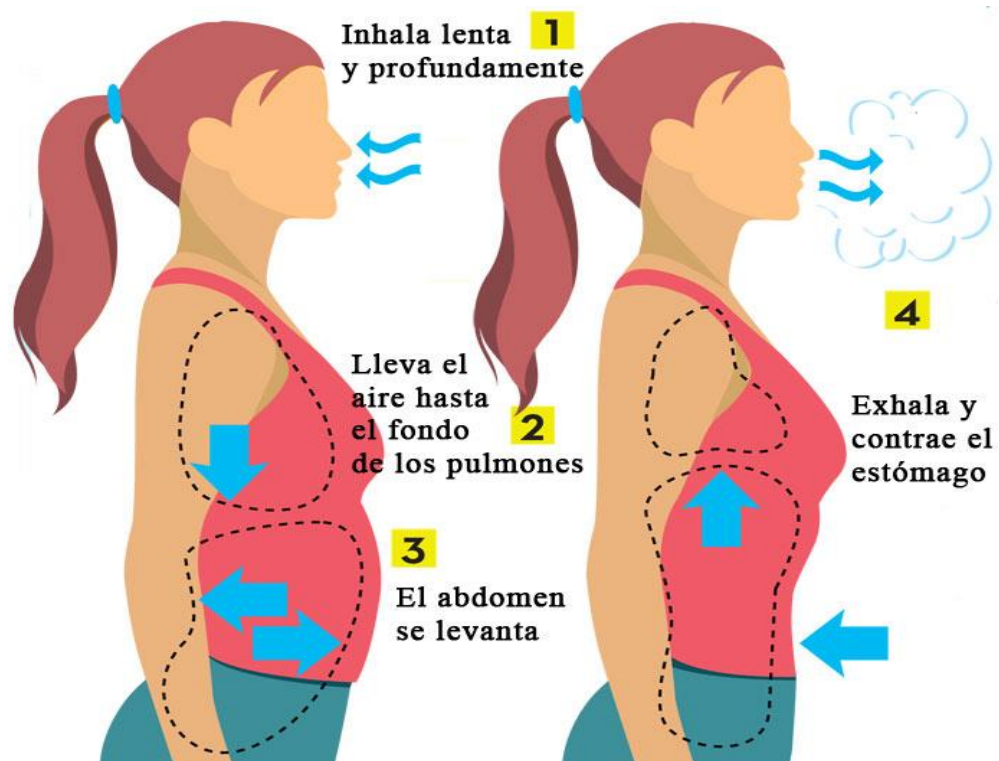
Dedique tiempo a sus amigos

Encuentre el equilibrio en su vida

Utilice técnicas de relajación



Técnicas de relajación





UCSC

Ayuda al personal Administrativo y Académicos en tiempos de Covid – 19

[INICIO](#)[OBJETIVO](#)[AUTOCUIDADO FÍSICO Y EMOCIONAL](#)[APOYAMOS TU EMPRENDIMIENTO](#)[ESPARCIMIENTO](#)[BENEFICIOS](#)[UCSC VIRTUAL](#)[CONTÁCTANOS](#)

Sexta edición.

BENEFICIOS

Conoce los convenios que ofrece Caja Los Andes

PARA NUESTROS AFILIADOS

ucsc.cl

¿Qué aprendieron durante el taller?

