



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



R Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN ID

The word "SOFT SKILLS" is spelled out in large, black, sans-serif letters on light-colored wooden blocks. The blocks are arranged in two rows: "SOFT" on top and "SKILLS" on the bottom. In the background, there are several other wooden blocks with letters on them, partially visible.

SOFT
SKILLS

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

Con la colaboración de:

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
INDUSTRIAL

GEN
ERA
CIÓN




Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

Con la colaboración de:





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

¿Cuáles son las habilidades para comunicarse mejor?



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

Con la colaboración de:

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



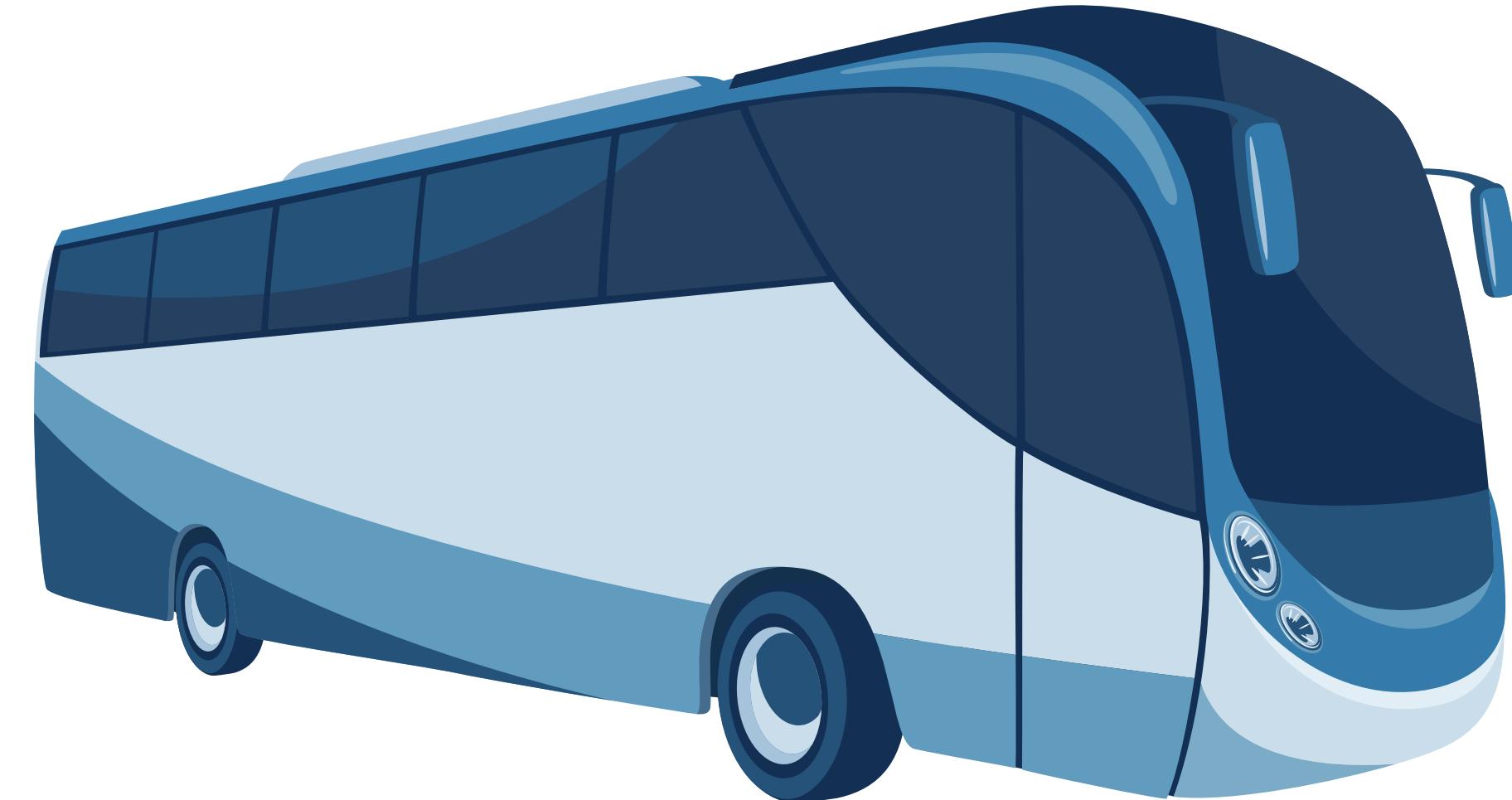
Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

¿Quién sabe escuchar?



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics

Con la colaboración de:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

"Que bueno sería si además de hablar
en varios idiomas
NOS ENSEÑARAN A ESCUCHAR
en alguno"

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

Con la colaboración de:

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN


7 CLAVES

- 1. Aprende a diferenciar entre lo que la persona dice y lo que la persona quiere**
- 2. La mirada**
- 3. Prestar atención a lo nuevo**
- 4. Señales verbales y no verbales de escucha**
- 5. Parafraseo o reformulación**
- 6. Mimetismo gestual**
- 7. Ser conscientes de que las mayorías de las veces que te metes en una conversación es con YO**



Con la colaboración de:



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



EMPATÍA



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



GEN
ERA
CIÓN


¿Qué es la empatía?

La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás.

Características:

- Sensibilidad y sentir lo que otros sienten.
- Les gusta escuchar. Escuchan de manera activa.
- No son extremistas. No creen que todo sea blanco o negro, saben que hay una bonita gama de grises en medio..
- Son respetuosas y tolerantes.
- Entienden la comunicación no verbal.
- Creen en la bondad de las personas "lienzo en blanco".
- Hablan con cuidado. Miden siempre sus palabras porque saben que según cómo digan las cosas pueden hacer daño a la otra persona.
- Entienden que cada persona es diferente. Comprenden que cada persona tiene unas necesidades y que todos somos diferentes.

Con la colaboración de:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

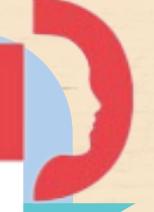
SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN


Beneficios

- Ayuda a sentirte mejor contigo mismo,
- Fomenta la resolución de problemas,
- Desarrolla las habilidades sociales,
- Tener más respeto por el resto de personas,
- Conectar mejor con otras personas
- Sube la autoestima propia
- Ayuda a no juzgar a otros,
- Fomenta el desarrollo emocional
- Contribuye a la inteligencia emocional



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN


- **El feedback** es clave en la comunicación, especialmente en la gestión de equipos. Permite transformar la información en un proceso bidireccional efectivo. Su correcta aplicación mejora la comprensión, la motivación y el rendimiento de los colaboradores.



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



GEN
ERA
CIÓN

- **Sé específico:** En lugar de usar generalidades, proporciona ejemplos concretos de comportamientos o situaciones observadas.
- **Sé objetivo:** Enfócate en los hechos y no en interpretaciones subjetivas. Evita emitir juicios personales y en lugar de ello, describe cómo se manifestó el comportamiento y cómo afectó la situación.
- **Usa un tono constructivo:** Mantén un tono amable, respetuoso y alentador. El feedback no debe ser un ataque personal, sino una oportunidad para mejorar.



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU





- **Sé oportuno:** Proporciona feedback lo más cercano posible al momento del evento observado. Esto permite una mejor conexión entre la acción y el feedback.  Dar el feedback en el momento oportuno.
- **Ofrece una mezcla de retroalimentación positiva y negativa:** Resalta los aspectos positivos y fortalezas, así como las áreas de mejora. Esto crea un equilibrio y ayuda a la persona a sentirse motivada para mejorar.
- **Proporciona soluciones o sugerencias:** Siempre que sea posible, ofrece ideas y consejos sobre cómo mejorar. Esto muestra que estás interesado en ayudar a la persona a crecer y desarrollarse.



Con la colaboración de:



- **Escucha activamente:** Asegúrate de que la persona tenga la oportunidad de responder y hacer preguntas. La retroalimentación es una conversación bidireccional.
- **Mantén la privacidad:** Si es un feedback más personal, es mejor hacerlo en privado para evitar situaciones incómodas o vergonzosas.
- **Sé consistente:** Proporciona retroalimentación de manera regular y no solo en situaciones problemáticas. Reconocer el trabajo bien hecho también es importante.
- **Sé empático:** Intenta comprender la perspectiva de la otra persona y sé consciente de sus emociones al recibir el feedback.



Con la colaboración de:





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



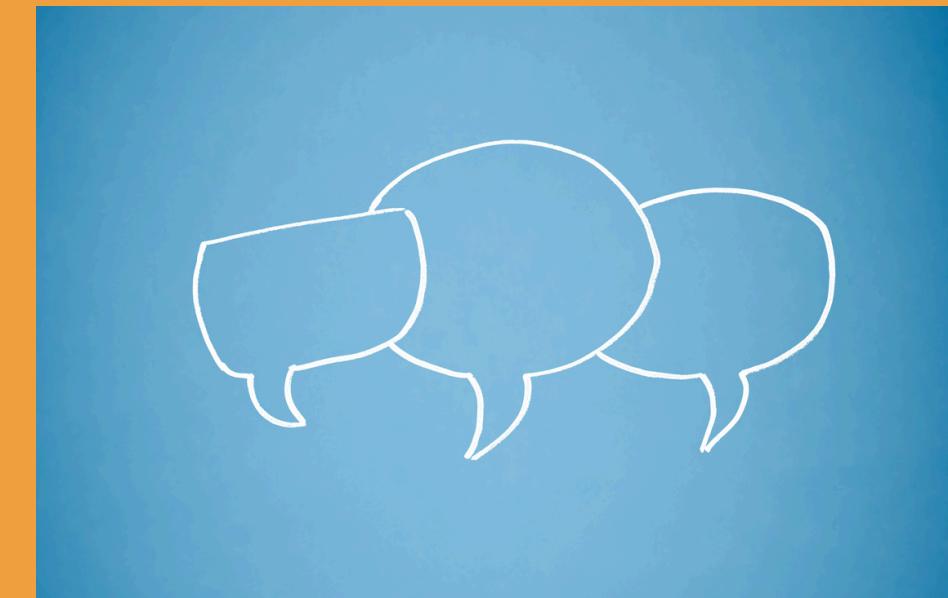
Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

ASERTIVIDAD



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics

Con la colaboración de:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

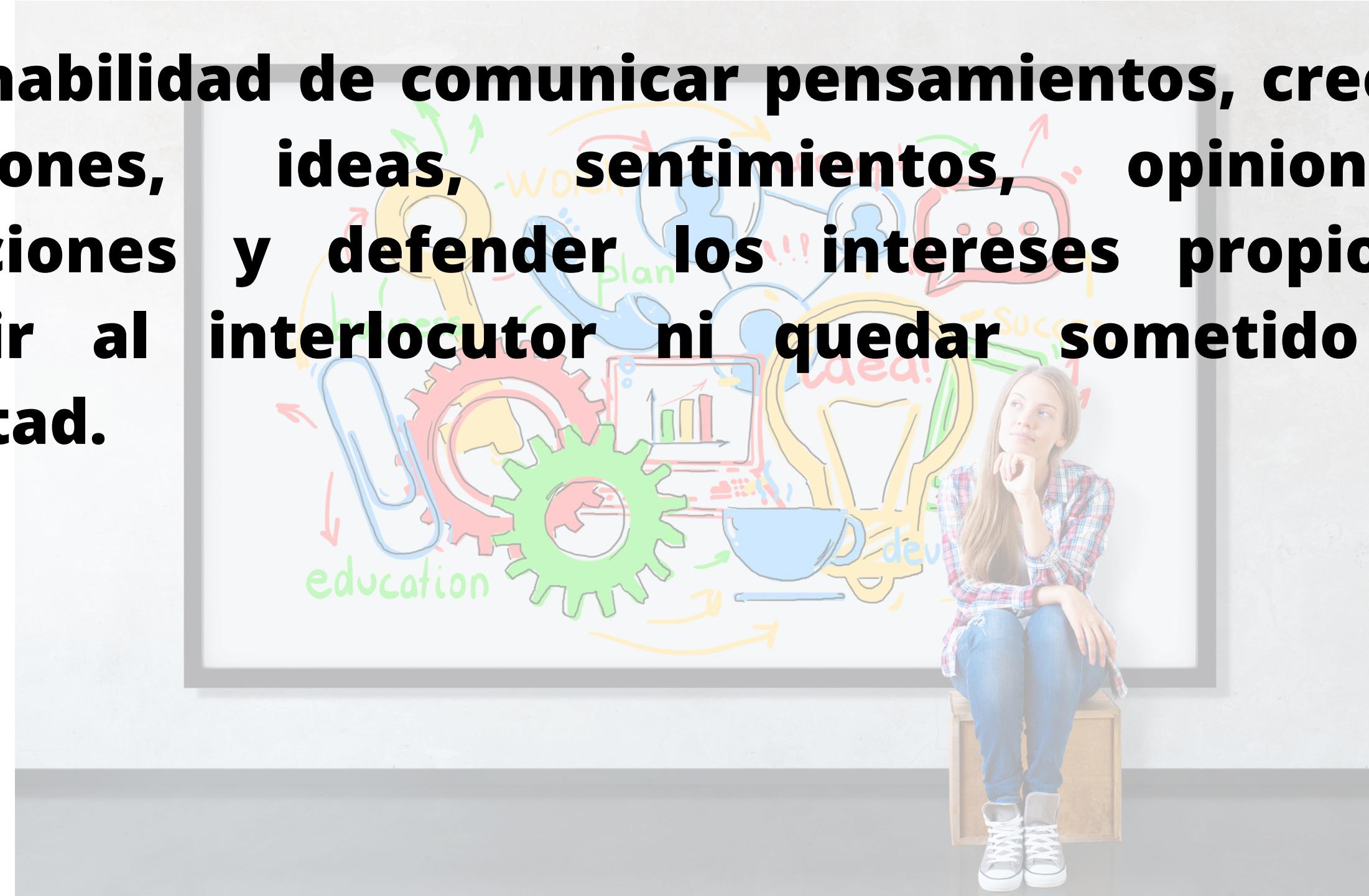


Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN


Es la habilidad de comunicar pensamientos, creencias, emociones, ideas, sentimientos, opiniones e intenciones y defender los intereses propios, sin agredir al interlocutor ni quedar sometido a su voluntad.





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN
ID



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARIA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

R Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN ID

TÉCNICA SANDWICH

Es una estrategia para rechazar una solicitud de manera asertiva y respetuosa. Se estructura en tres pasos:

1. Comenzar con un comentario **positivo** o empático (la "rebanada de pan superior").
2. Expresar el **no** de forma clara y directa (el "relleno").
3. Finalizar con una nota **positiva** o una alternativa (la "rebanada de pan inferior").



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Comunicación en entornos presenciales y virtuales

Diferencias clave:

- **Presencial:**

Importancia del lenguaje no verbal (gestos, expresiones faciales, postura).
Interacción inmediata y posibilidad de aclarar dudas en tiempo real.
Creación de un ambiente de confianza mediante el contacto personal.

- **Virtual:**

Dependencia de la tecnología y la calidad de la conexión.
Necesidad de estructurar bien la reunión con una agenda clara.
Mayor riesgo de malentendidos por la ausencia de pistas no verbales.

Estrategias de mejora:

Presencial: Practicar técnicas de comunicación asertiva y escucha activa.

Virtual: Utilizar herramientas de videoconferencia con funciones de chat y compartir pantalla, establecer normas de participación (por ejemplo, señalizar la palabra para hablar) y asegurarse de que todos los participantes cuenten con los recursos técnicos necesarios.



Con la colaboración de:



Gestión del tiempo en las comunicaciones (E-mail, Whatsapp, etc.)

Retos actuales:

El exceso de mensajes y la constante disponibilidad pueden generar saturación y distraer de tareas prioritarias.



Estrategias y herramientas:

Priorizar mensajes: Utilizar sistemas de etiquetado o carpetas en el correo electrónico para clasificar la importancia y urgencia de cada mensaje.

Establecer horarios: Definir momentos específicos del día para revisar y responder comunicaciones, evitando interrupciones constantes.

Protocolos de comunicación: Establecer reglas claras sobre el uso de cada canal (por ejemplo, utilizar el email para comunicaciones formales y Whatsapp para asuntos urgentes o informales).

Uso de respuestas automáticas y plantillas: Optimizar el tiempo mediante respuestas predefinidas para consultas frecuentes o informativas.

Con la colaboración de:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SOCIEDAD
DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN
ID

5.2. Trabajo en equipo

Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



El trabajo en equipo es fundamental para impulsar el cambio dentro de una organización.

Sin embargo, no es suficiente con reunir a un grupo de personas; es necesario crear un equipo efectivo, alineado y comprometido.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU



Con la colaboración de:





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



GEN
ERA
CIÓN

1. Importancia del trabajo en equipo

- ✓ Mayor impacto y productividad: La suma del grupo supera el esfuerzo individual.
- ✓ Desarrollo personal y profesional: Mejora habilidades interpersonales.
- ✓ Motivación y creatividad: Un entorno positivo estimula la innovación.
- ✓ Compromiso: Los equipos cohesionados trabajan con mayor dedicación.

2. Claves para un equipo efectivo

- ◆ Normas y valores claros: Fomentan cohesión y alineación.
- ◆ Liderazgo efectivo: Un líder inspira y guía.
- ◆ Interdependencia: Lo que hace cada uno afecta al equipo.
- ◆ Comunicación y feedback: Transparencia y retroalimentación constante.
- ◆ Confianza y respeto: Son la base de la cooperación.
- ◆ Conoce las fortalezas de tu equipo.



Con la colaboración de:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

R Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN




Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU



**Personality Test, Personality
Assessment: VIA Survey**

You must be 13 years or older to register for an
account. Children under 13 must have an adult...

viacharacter.org

Con la colaboración de:

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



*El mejor equipo no es el que tiene más habilidades,
sino el que mejor sabe aprovechar sus fortalezas.*

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics