



Resolución de conflictos: manejo de situaciones difíciles dentro del entorno laboral

HABILIDADES DIRECTIVAS | CURSO PRÁCTICO



CURSO

Resolución de conflictos: manejo de situaciones difíciles dentro del entorno laboral

HABILIDADES DIRECTIVAS

DURACIÓN

6 horas

MODALIDAD

Presencial

OBJETIVOS

- Manejar, la intensidad emocional, para resolver situaciones “no fáciles”
- Identificar los elementos necesarios para conseguir una comunicación eficaz
- Dominar el uso del lenguaje positivo para decir lo que queremos decir y no otra cosa
- Manejar situaciones no fáciles dentro del entorno laboral
- Identificar las fuentes de un conflicto

DIRIGIDO A:

Todo el personal, que necesita poner en práctica sus habilidades personales dentro del entorno laboral.

FORMADOR:

Jose Manuel Campo

Psicólogo clínico y formador. Actualmente compagina su labor como clínico en el Servicio de Psicología Aplicada de la UNED con su trabajo como formador para diferentes empresas y organizaciones. Ha formado parte de los departamentos de RRHH y formación en grandes empresas como Cuatrecasas Gonçalves-Pereira, la Universidad Francisco de Vitoria o Micropolix. También ha desarrollado proyectos de formación, desarrollo de habilidades y orientación laboral para empresas en sectores tan diversos como IT (Microforum), profesorado (ADEFIS) u ONGs (AECC).



CURSO

Resolución de conflictos: manejo de situaciones difíciles dentro del entorno laboral

HABILIDADES DIRECTIVAS

CONTENIDOS

LAS EMOCIONES

1. Introducción a la Inteligencia Emocional (I.E.)

- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Las emociones.
- Clasificación de las emociones.
- Gestión de las emociones.
- Autorregulación.
- Regulación de las emociones con los demás.
- La emociones que intervienen dentro de un conflicto.

ENTORNO Y COMUNICACIÓN

2. La comunicación

- Diez ideas básicas para la Comunicación.
- Elementos, tipos y factores de la comunicación.
- Habilidades de comunicación necesarias en el entorno laboral.

- Asertividad,
- Escucha activa,
- Cómo gestionar la comunicación, ante una situación “no fácil”.
- Crítica Constructiva.
- Lenguaje positivo.

RESOLUCIÓN DE SITUACIONES “NO FÁCILES”

3. Gestión de situaciones “no fáciles”.

- Conflictos. Resolución y manejo de conflictos.
- Habilidades para resolver el conflicto.
- Las emociones en el manejo de los conflictos.
- Métodos de resolución de conflictos.
- Método winwin.
- Mediación.
- Método SPIN .
- Etapas en la resolución de conflictos.
- Tipos de conflictos.

METODOLOGÍA

- Documentación de apoyo elaborada por el formador
- Supuestos prácticos, basados en casos reales

Interesados, ponerse en contacto con nosotros a través de:

formacion@cualtis.com

(indicando en el correo si quieren que el curso sea bonificable a través de las cotizaciones empresariales a la Seguridad Social)

www.cualtis.com