



OBJECTIUS

Interpretar, examinar i distingir competències emocionals per afrontar els conflictes dins l'equip de treball

Descobrir, practicar i integrar eines que es poden fer servir per a resoldre els conflictes dins l'equip de treball

PROGRAMA

1. El conflicte i com ens condiona

Com afrontem el conflicte?

Quin és el seu perfil?

Impacte emocional de com afrontem el conflicte

Entendre el conflicte com un fet positiu

Identificar estratègies que poden ajudar a abordar-lo positivament

La gestió emocional davant dels conflictes

2. L'empatia i l'escolta activa

Concepte d'empatia

Com demostrar l'empatia?

Aspectes bàsics de l'empatia

Obstacles per desenvolupar l'empatia

Incrementar la nostra empatia cap als altres

Diferents nivells d'escolta

3. La comunicació assertiva i no violenta

Introducció

Concepte

La percepció. Bases de la comunicació. El seu procés. Els estereotips

Les claus de la comunicació

El guanyar-guanyar

La CNV com a estratègia clau per resoldre els conflictes

4. La resolució de conflictes i el seu impacte en els equips segons el model de Patrick

Les cinc disfuncions d'un equip