

Gestión de discrepancias en el equipo

Objetivos

- **Descubrir la posibilidad de convertir las discrepancias en una oportunidad** para potenciar la implicación y el compromiso mutuo en el presente y en el futuro.
- **Aprender herramientas efectivas** para afrontar conflictos con flexibilidad, proactividad y positivismo.
- **Gestionar las discrepancias y los conflictos** en el entorno de trabajo.



Programa

1. Conceptos básicos sobre comunicación y percepción ante el conflicto

¿Qué es el conflicto?

¿El conflicto es deseable?

¿El conflicto es evitable? ¿O es inherente al ser humano?

Lo que nos demuestra el conflicto

Obstáculos y barreras que propician el conflicto

Tipos de conflictos interpersonales en entornos profesionales

2. Estrategias de resolución y toma de decisiones

Actitudes ante el conflicto

Tipos de actitudes ante las discrepancias (Agresividad. Pasividad. Resolución)

La empatía en entornos laborales

Los pilares de la inteligencia emocional

3. Estrategias para afrontar las discrepancias en equipos de trabajo

Los sombreros de Bono y el pensamiento lateral

Pilares básicos de la comunicación efectiva

La escucha activa

La comunicación positiva

La técnica del sándwich o cómo evitar el foco en la negatividad

La asertividad

4. Y después de la discrepancia... ¿qué?

El principio del win-win

La técnica SMART. Cómo definimos objetivos reales y medibles



Duración: 16 horas