

Conflictos en el equipo de trabajo

Objetivos

- **Interpretar, examinar y distinguir** competencias emocionales para afrontar los conflictos dentro del equipo de trabajo.
- **Descubrir, practicar e integrar** herramientas que se pueden utilizar para resolver los conflictos dentro del equipo de trabajo.



Programa

1. El conflicto y cómo nos condiciona

¿Cómo afrontamos el conflicto?

¿Cuál es su perfil?

Identificar estrategias que pueden ayudar a abordarlo positivamente

La gestión emocional ante los conflictos

2. La empatía y la escucha activa

Concepto de empatía

¿Cómo demostrar la empatía?

Aspectos básicos de la empatía

Obstáculos para desarrollar la empatía

3. La comunicación asertiva y no violenta

La percepción

Bases de la comunicación

Su proceso

Los estereotipos

Las claves de la comunicación

El ganar-ganar



Duración: 8 horas