DESARROLLO PROFESIONAL: Técnicas de Comunicación y Resolución de Conflictos

OBJETIVOS

- Mejorar las habilidades de comunicación en la planta (capacidad para planificar y comunicar mensajes clave).
- Disminuir la cantidad de tiempo dedicado a resolver conflictos en la planta y ayuda a resolver conflictos de equipo.
- Mejorar la colaboración de la planta.
- Construir y mantener de manera efectiva las relaciones necesarias para garantizar que los empleados trabajen bien juntos para cumplir con éxito los objetivos de la empresa.
- Conseguir comunicar con asertividad en el trabajo.
- Aprender a solucionar conflictos mejorando las relaciones.
- Manejar los diferentes escenarios más habituales en las organizaciones.
- Aprender a transmitir el mensaje con exposiciones que consigan convencer.

CONTENIDOS

MÓDULO 1

1. LOS CONFLICTOS: TIPOS Y CAUSAS. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS SITUACIONAL

   ▪ ¿Los conflictos deben ser erradicados?. ▪ Tipos y causas de los conflictos.

   ▪ La gestión constructiva del conflicto.

   ▪ La Comunicación Inteligente.

   ▪ Los conflictos en la comunicación.

   ▪ Estrategias de resolución de conflictos.

2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCÓN DE CONFLICTOS

   Estrategias Asertivas

   ▪ Técnicas asertivas para comunicar eficazmente

   ▪ Estrategias asertivas para discusiones y para relacionarse con estilos pasivos y/o agresivos

   ▪ Estrategias asertivas para realizar peticiones, responder a las críticas y realizar críticas

   ▪ Técnicas para el “Control de la propia ira”

   Relaciones horizontales en el trabajo

   ▪ Clave para la asertividad con los compañeros (agresivos, sumisos,

   escaqueadores, trepas)

   ▪ Los límites ante situaciones no asertivas más frecuentes

   Relaciones verticales en el trabajo

   Reglas de oro del trabajador asertivo

MÓDULO 2.

1. DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA LA INNOVACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS

Saber Escuchar

- El líder siempre está presente y ayuda a tu equipo a cambiar
- El líder apacigua las conversaciones con carga emocional

Empatía ▪ La empatía: clave para las reuniones eficaces

- Los límites de la empatía

Cómo tratar con gente difícil

- Tratar con gente estresada
- Resolver conflictos y gestionar tensiones
- Tratar con gente que todo le parece urgente
- Superar rivalidades y evitar los juegos de poder mejorando las relaciones

Focus e Inteligencia Emocional

El líder enfocado Productividad y problemas de enfoque

DESTINATARIOS

- Cualquier trabajador que en su día a día tenga o pueda llegar a tener que gestionar relaciones interpersonales con otros trabajadores, que puedan suponer algún conflicto.

DURACIÓN

- 10H

IMPARTE

- María Luz Pomares

Solicitar + información:

formación@avia.com.es

617649816

Responsable formación y RRHH

Alba Tornero