

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.

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 RESOLUCIÓN 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**



Directora General de la Consultora MLP people + business. Psicóloga Organizacional. Aporta más de 20 años de experiencia formando equipos en habilidades sociales, negociación, habilidades directivas, liderazgo, metodologías ágiles... Está especializada en selección de directivos, mandos intermedios y perfiles tecnológicos. Entrena a quienes buscan trabajo, quieren cambiar de profesión o desean reincorporarse al mercado laboral. Psicóloga especialista en RRHH por la UM, Máster MBA, Experta en Inteligencia Emocional por la UNIR, Posgrados en Psicología Clínica por la Universidad de Murcia y Coach Estratégico por Fundesem Business School.

DURACIÓN

- 10H

FECHAS Y HORARIOS

- 16 y 30 de marzo
- Horario: 10:00-15:00h

UBICACIÓN

- AVIA Cluster de Automoción de la Comunitat Valenciana
- Ubicación: P.I. Juan Carlos I, Avda. de la Foia, nº 8, Ed. 3, 1º, pta 2.
46440 – Almussafes

INSCRIPCIÓN

- Para confirmar la inscripción al curso será necesario abonar la totalidad del coste de la formación antes del inicio del mismo.
- **Datos relativos al pago:** De necesitar número de pedido para poder emitir la factura, deberá dejarlo notificado en la ficha de inscripción, así como cualquier dato que sea necesario hacer constar en la misma.
- La **cancelación de asistencia con menos de 48 horas de antelación** al inicio del curso no dará derecho a la devolución de este importe.
- AVIA se reserva el derecho a cancelar una formación si no se alcanza el número mínimo de asistentes, en cuyo caso el importe abonado se devolverá íntegramente.