Gestionar conflicto y confrontaciones en el lugar de trabajo

Presentado en vivo en Español

|

Also available in English

En este curso altamente interactivo de 3 horas, un atractivo instructor ayuda a su equipo a explorar las habilidades de gestión de conflictos del mundo real. Tendrán en cuenta cómo tratar las emociones, las distintas personalidades y las interacciones delicadas, lo que les dará la confianza necesaria para resolver más fácilmente los conflictos en sus primeras fases.

Sesión 1

Lograr el equilibrio emocional

- Reconocer la importancia del equilibrio emocional
- Describir cómo es el equilibrio emocional
- Explicar métodos para lograr el equilibrio emocional
- Discutir estrategias para mantener la profesionalidad en situaciones estresantes

Sesión 2

Comunicación con diferentes tipos de personalidad

- Resumir los diferentes estilos de personalidad y sus características
- Describir estrategias de comunicación adecuadas a cada uno de los estilos de personalidad
- Explicar cómo trabajar eficazmente con distintos estilos de personalidad
- Explicar la importancia de ser consciente de cómo le perciben los demás

Sesión 3

Comunicarse con tacto en situaciones difíciles

- Describir las mejores técnicas de comunicación para utilizar en conversaciones difíciles
- Expresar estrategias para gestionar eficazmente los desacuerdos o malentendidos
- Articular métodos que se centren en los sentimientos de la otra persona para ayudar a transmitir el mensaje correcto
- Discuta formas de manejar las quejas para que los manifestantes se conviertan en partidarios leales