

FICHA TÉCNICA: ACTUAR ANTE PERSONAS DIFÍCILES Y SITUACIONES CONFLICTIVAS EN SU ENTORNO

CONTENIDOS

Tema 1: Qué son situaciones conflictivas; claves para identificarlas y gestionarlas

Tema 2: La comunicación persuasiva en la gestión de situaciones conflictivas

Tema 3: Caracterización de personas potencialmente tóxicas

Tema 4: Como ser competente emocionalmente antes personas difíciles

Tema 5: Crear contextos saludables como antídoto ante situaciones conflictivas y personas difíciles

Tema 6: Engagement, del “tener que hacer” al “querer hacer” en tu trabajo.

Tema 7: Claves de la motivación laboral

Tema 8: Gestión del compromiso en las organizaciones

Tema 9: Implantación de buenas prácticas en la gestión del compromiso

Tema 10: Técnicas para trabajar la automotivación en el puesto de trabajo.

Tema 11: El burnout, o síndrome de “estar quemado”; prevención, diagnóstico y atención.

OBJETIVOS

- Conocer las claves del conflicto y su importancia en las relaciones y las organizaciones
- Identificar herramientas de comunicación adecuadas para gestionar situaciones conflictivas
- Establecer criterios de identificación de personas potencialmente tóxicas y de su repercusión en nuestro bienestar
- Desarrollar competencias emocionales para afrontar personas difíciles. Conocer técnicas y herramientas para contribuir a contextos saludables dentro y fuera del ámbito laboral.
- Analizar la importancia del compromiso laboral, engagem