



Código: P21.01 **Título:** COMUNICACIÓN EFICAZ EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

Dirigido a:		
P.A.S.: <input checked="" type="checkbox"/>		
P.D.I.: <input checked="" type="checkbox"/>		
Número de horas:		Número máximo de participantes:
120 minutos		Sin límite de participantes
Fechas:	Lugar:	Horario:
11/05/2021	MS Teams	De 10:00 a 12:00 horas
Modalidad y carácter de la actividad formativa:		
Modalidad:		Carácter:
<input type="checkbox"/> Presencial		<input type="checkbox"/> Obligatoria
<input type="checkbox"/> Semipresencial		<input checked="" type="checkbox"/> Voluntaria
<input checked="" type="checkbox"/> Online		
Requisitos:		
Ninguno		
Breve presentación		
Comprender el conflicto en la empresa cómo una situación habitual en los entornos empresariales actuales, y favorecer un cambio de posición frente al mismo y a su gestión para entenderlo como una herramienta de crecimiento de personas y equipos.		
Formadoras/es:		



- Ane Miren Sierra Charola, Técnico de Prevención del Area de Actividades Preventivas de Mutua MAZ, Licenciada en Psicología.
 - Máster Mediación y Resolución de conflictos
 - Miembro titular Asociación Española Constelaciones Sistémicas y Familiares
 - Trabajo Corporal Integrativo Donostia Instituto Vasco de Gestalt
 - Terapia Aceptación y Compromiso: ACT

Competencias que se pretenden:

Que cada participante identifique su estilo en la gestión de conflictos y favorecer un compromiso personal de cambio.

Desarrollar habilidades y estrategias para una adecuada gestión y resolución de los diferentes tipos de conflictos que surgen en los equipos de trabajo.

Contenidos

1.- El conflicto: la naturaleza del conflicto

- Qué es el conflicto.
- Componentes básicos del conflicto.
 - o Posición, intereses y necesidades.
- Estilos de gestión de conflictos: las emociones.
- La mediación en los conflictos.

2.- Comunicación en la gestión de conflictos.

- Estilos de comunicación y relación.
- Comunicación asertiva.
- La empatía.
- Componentes de la comunicación eficaz.
 - o La observación sin evaluación.
 - o Expresión de sentimientos y necesidades.
 - o Realizar peticiones.

3.- Técnicas comunicativas Básicas

- La escucha activa.
- El uso del lenguaje y la comunicación no violenta: La Teoría de CNM (Comunicación No Violenta) de M. Rosenberg.

Acreditación

Asistencia.