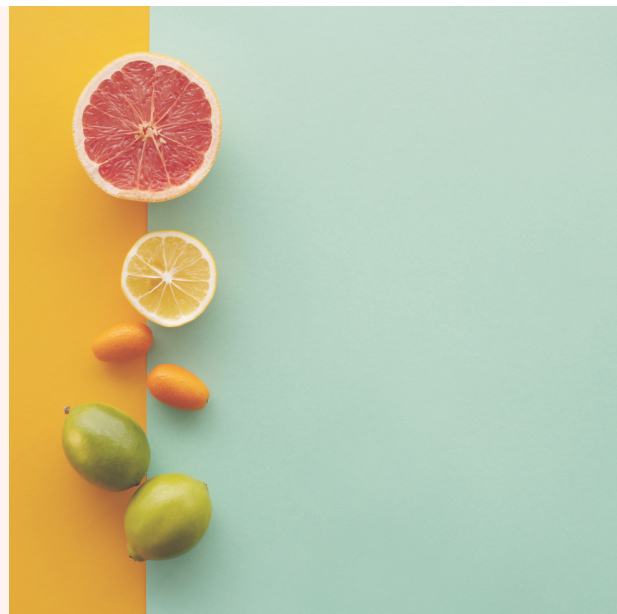


Objectius

- **Interpretar, examinar i distingir** competències emocionals per afrontar els conflictes dins l'equip de treball.
- **Descobrir, practicar i integrar** eines que es poden fer servir per a resoldre els conflictes dins l'equip de treball.



Programa

1. El conflicte i com ens condiciona

Com afrontem el conflicte?
Quin és el seu perfil?
Impacte emocional de com afrontem el conflicte
Identificar estratègies que poden ajudar a abordar-lo positivament
La gestió emocional davant dels conflictes

2. L'empatia i l'escolta activa

Concepte d'empatia
Com demostrar l'empatia?
Aspectes bàsics de l'empatia
Obstacles per desenvolupar l'empatia
Incrementar la nostra empatia cap als altres

3. La comunicació assertiva i no violenta

La percepció. Bases de la comunicació. El seu procés. Els estereotips
Les claus de la comunicació
El guanyar-guanyar

4. La resolució de conflictes i el seu impacte en els equips segons el model de Patrick

Les cinc disfuncions d'un equip



Durada: 15 hores