

LA GESTIÓN INTELIGENTE **DE PERSONAS DIFÍCILES** Y SITUACIONES CONFLICTIVAS



2ª EDICIÓN

Tras el éxito y demandas de la 1ª edición

En las empresas a menudo podemos encontrar situaciones conflictivas y personas que pueden resultar "difíciles", lo que puede provocar estrés, comportamientos poco adecuados e incluso un menor rendimiento.

No hay soluciones mágicas, pero sí una serie de habilidades socio-emocionales que nos permiten, aplicándolas de forma continuada y consciente, mejorar nuestra capacidad para gestionar personas que nos resultan "difíciles" y situaciones complicadas (tanto en la vida laboral como en la personal).

SABER MANEJAR Y LLEVAR BIEN ESTE TIPO DE PERSONAS Y SITUACIONES AUMENTA NUESTRA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO, MEJORA NUESTROS RESULTADOS PROFESIONALES E INFLUYE POSITIVAMENTE EN NUESTRAS RELACIONES PERSONALES.

En esta formación trabajaremos un método de 4 pasos procedente de la Inteligencia Emocional que nos permite tomar las riendas en estas situaciones y tomar mejores decisiones al momento.

Con el objetivo de mejorar nuestra capacidad de liderazgo interno exploraremos las bases neurológicas de los estados y reacciones emocionales que nos sitúan en patrones reactivos poco funcionales en situaciones de diferencia de intereses o conflicto de opiniones.

También trabajaremos una técnica para poder construir

bien mensajes asertivos y otra técnica específica para abordar conversaciones difíciles.

. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FORMACIÓN

Aportar conocimientos y contenidos prácticos y transversales que permitan una mejor gestión de personas y situaciones difíciles/conflictivas:

- Incorporar el conocimiento específico del impacto de las emociones en nuestro comportamiento.
- Conocer el sesgo emocional de nuestro cerebro y cómo nos afecta este sesgo.
- Introducir el concepto de Liderazgo Personal en la vida personal y laboral.
- Aplicar las 4 Habilidades emocionales en la gestión de un conflicto o negociaciones.
- Aprender a usar los estados emocionales a favor de la tarea, usar las emociones a favor.
- Saber identificar el estilo de afrontamiento de la persona que Tenemos delante.
- Incorporar buenos Hábitos en la gestión de situaciones conflictivas o difíciles.
- Conocer una técnica para manejar conversaciones o mensajes difíciles.

. MÉTODO

Realizamos aportaciones práctico-teóricas, e incentivamos la participación e intervención de los asistentes para que aporten y exploren los conceptos que se trabajan desde sus necesidades particulares de aprendizaje.

El método docente se basa en la practicidad y aplicabilidad, y en este sentido se realizan ejercicios y dinámicas para fomentar la participación y la integración de los conocimientos.

El objetivo es que cada persona pueda llevarse los conceptos bien claros, y las herramientas bien entendidas y así puedan adaptarlos a sus circunstancias y necesidades particulares.

. PERFIL DEL FORMADOR

PSICÓLOGO
COACH CERTIFICADO
Y FORMADOR
EN COMPETENCIAS SOCIO-EMOCIONALES

- Licenciado en Psicología por la Universidad de Barcelona.
- Coach Certificado por la Universidad de Barcelona
- Master en Inteligencia Emocional en las Organizaciones
- Formador certificado por 6Seconds Emotional Intelligence Network.

16 años de experiencia profesional conformando y gestionando equipos humanos, formador acreditado en inteligencia emocional y liderazgo personal, coach y desarrollador de equipos profesionales.

El formador tiene una energía especial y sabe conectar con la gente. Sus clases son muy amenas y realmente dinámicas.

. CONTENIDOS

- El liderazgo interno: ¿Quién manda aquí?
- ¿Personas difíciles? Tú eres la primera persona difícil
- La inteligencia: Dejar de ser imbécil
- El sesgo emocional de nuestro cerebro que nos juega malas pasadas.
- Neurobiología del pesimismo y del optimismo
- El impacto de las emociones en el procesamiento de la información.
- La influencia de las emociones en nuestro cuerpo físico
- Los Secuestros amigdalares y la inflamación emocional
- El Mapa Emocional de la realidad: en que cuadrante te mueves.
- Patrones Emocionales y situaciones estresantes en el trabajo
- La Utilidad de las Emociones: la habilidad clave
- 4 pasos para la gestión emocionalmente inteligente de una situación:
 0. Paso "Cero": Distancia emocional, "des-secuestrado"
 1. Identifica: el primer paso de la empatía real
 2. Usa las emociones a tu favor, y que éstas no te usen a ti
 3. Entender: ¿Porque se siente como se siente? ¿Qué necesita?
 4. Gestiona: Decide, ¿Cuál es la respuesta más inteligente que puedes dar?
- Primeros Auxilios para la gestión de situaciones conflictivas:
 - Identificar el estilo de afrontamiento (Thomas-Kilman)
 - La 3ª vía: el Ganar-Ganar
 - La potencia de la empatía explícita (e implícita)
 - Las neuronas espejo y la sonrisa Duchenne
 - Soltar presión: Escuchar, la habilidad que nunca te fallará
 - El "sandwichito" asertivo
 - El DESC: las conversaciones difíciles bien gestionadas
 - Escoge tus batallas

. ESPECIFICACIONES LOGÍSTICAS

PLAZAS LIMITADAS: La formación está diseñada para un grupo de entre 8 y 16 participantes.

Para poder realizar dinámicas de grupo efectivas, necesitamos un **MÍNIMO DE 8 PERSONAS.**

8 HORAS, distribuidas en 2 sesiones, los días **13 Y 20 DE OCTUBRE DE 15:00 A 19:00.**

Impartida **BARCELONA.**

. PRECIO

300€ + IVA por persona

INSCRIPCIONES ANTES DEL 17 DE SEPTIEMBRE 260€ + IVA POR PERSONA

TAMBIÉN DISPONIBLE EN FORMATO IN-COMPANY



. QUIENES SOMOS

Somos un equipo multidisciplinar formado por formadores, coaches, gestores de proyectos, expertos pedagógicos, administradores, traductores e intérpretes profesionales que trabaja con creatividad, honestidad y conciencia, para ofrecer soluciones que aporten valor y creen una nueva realidad para nuestros Clientes.

Ofrecemos resultados concretos y medibles y trabajamos de forma flexible, con métodos innovadores y creativos.

Nuestros formadores de SOFT SKILLS saben crear programas diferentes que imparten con dinamismo, aplicando técnicas de role-play y dinámicas sistémicas para que los participantes puedan aplicarlas en su día a día.

Partimos de un análisis de necesidades y dificultades de los participantes para que los contenidos sean completamente aplicables a la realidad de los asistentes.

. QUE HACEMOS

	<h3>Formación Específica</h3> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades, Competencias, Coaching e Informática En una amplia variedad de idiomas y localizaciones Cursos adaptados y personalizados 	<p>Comunicando hoy Cobertura, Experiencia y Profesionalidad</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1007 913 1257 1055"> <p>Cobertura Nacional e Internacional</p> </td> <td data-bbox="1289 913 1501 1055"> <p>22 Años de Experiencia</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1007 1088 1257 1263"> <p>Combinamos Formación, coaching y consultoría</p> </td> <td data-bbox="1289 1088 1501 1263"> <p>30 Países en colaboración</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1007 1296 1257 1391"> <p>Profesionales experimentados y de alto nivel</p> </td> <td data-bbox="1289 1296 1501 1391"> <p>28 Ciudades en España</p> </td> </tr> </table>	<p>Cobertura Nacional e Internacional</p>	<p>22 Años de Experiencia</p>	<p>Combinamos Formación, coaching y consultoría</p>	<p>30 Países en colaboración</p>	<p>Profesionales experimentados y de alto nivel</p>	<p>28 Ciudades en España</p>
<p>Cobertura Nacional e Internacional</p>	<p>22 Años de Experiencia</p>							
<p>Combinamos Formación, coaching y consultoría</p>	<p>30 Países en colaboración</p>							
<p>Profesionales experimentados y de alto nivel</p>	<p>28 Ciudades en España</p>							
	<h3>Formación en Idiomas</h3> <ul style="list-style-type: none"> En toda España y en el extranjero Presencial, telefónica, por videoconferencia, on-line y blended Análisis y seguimiento exhaustivos 							
	<h3>Procesos de Coaching</h3> <ul style="list-style-type: none"> El perfil del profesional adecuado para cada caso En una amplia variedad de idiomas Presenciales, por teléfono y por videoconferencia 							
	<h3>Agencia de Traducciones</h3> <ul style="list-style-type: none"> Todos los idiomas Precisión, puntualidad y confidencialidad Tecnología de vanguardia 							

. DICEN DE NOSOTROS



“Hemos realizado varios proyectos de formación con Comunicando y la experiencia ha sido muy positiva. Desde un principio transmiten confianza y profesionalidad, se preocupan por entender las necesidades del cliente y diseñan programas a medida, con objetivos claros y la garantía de un seguimiento continuo por parte de sus profesores y coordinadores. Realizan un trabajo de gran calidad, 100% recomendable.”
 Cliente desde 2013



“Nuestra experiencia con Comunicando es muy positiva: son profesionales, cumplen plazos y horarios, son flexibles, serios y trabajan con formadores y traductores de calidad. La verdad es que estamos muy satisfechos.” Cliente desde 2007



“Recomiendo Comunicando por ser una empresa muy flexible que se adapta a los horarios y que realiza las clases con las particularidades que la empresa necesita en cada momento. La calidad de sus profesores es muy buena y la gestión de la formación por la empresa es excelente.” Cliente desde 2008