



Conversaciones conflictivas

Cuando los responsables se ponen al día regularmente con sus colaboradores, el potencial de conflicto se reduce automáticamente. Sin embargo, cuando se encuentran con un conflicto, deben estar preparados para afrontar la situación con seguridad, protegiendo su respuesta de lucha o huida, mostrando su voluntad de ayudar y fomentando una conversación racional para disipar la situación de tensión.

Este curso explora las señales de alerta temprana de los conflictos y cómo tratarlos cuando se producen.

¿Qué aprenderás?

- A distinguir las señales tempranas de un conflicto en ciernes.
- A prepararte emocional y mentalmente para la discusión.
- Cómo encarar la conversación desde el inicio.
- Cómo encauzar una situación de conflicto inesperado.
- Algunas técnicas para rebajar la tensión y llegar a acuerdos.

Contenidos del curso

1. Sobre el curso
2. Reconocer las señales de alerta previas al conflicto
3. Preparate para una conversación conflictiva
4. Comenzar una conversación conflictiva
5. Conflicto inesperado
6. Manejar conversaciones conflictivas
7. Comprueba tus conocimientos
8. Resultados

Delivery: learningCloud sprint, SCORM, xAPI

Developed: Video Arts

Temática: Communication & Relationships

Duration: 15 minutes

License: subscription

Languages: es, en