

## **MANEJO DE CONFLICTOS Y SITUACIONES DIFÍCILES**

### **OBJETIVOS:**

- *Sensibilizar al participante sobre la importancia de la ecuanimidad y la armonía en las relaciones.*
- *Identificar los aspectos de nuestra personalidad que actúan como bloqueadores de la relación interpersonal.*
- *Conocer los principales aspectos de la comunicación integral que intervienen en toda relación.*

### **TEMARIO:**

1. *Adaptación del comportamiento: autocontrol, autoestima y seguridad.*
2. *Proactividad y reactividad.*
3. *Necesidades socio dinámicas.*
4. *Automotivación.*
5. *El concepto de cliente.*
6. *Cómo tratar con clientes difíciles.*
7. *La comunicación – estilos de comunicación.*
8. *Comunicación persuasiva: empatía, escucha activa, autocontrol.*
9. *Variables lingüísticas y gestuales generadoras de conflicto.*
10. *Diagnóstico de cada situación difícil.*
11. *Las actitudes y conductas conflictivas.*
12. *Las quejas y los reclamos.*
13. *Manejo de objeciones.*
14. *Desacuerdo vs. Conflicto.*
15. *Manejo de la ansiedad a través del auto control.*

**DURACIÓN:** 09 horas