



Manejo de Conflictos, Relaciones Interpersonales y Comunicación Efectiva

Conferenciante: José Acosta Vientós
MS, Ind/Org Psychology

Busca desarrollar sus destrezas de diplomacia y tacto para que alcance dominio de su entorno social. Enfatiza en ubicarse en el control de las relaciones a la vez que se mantiene la propia idiosincrasias comparten modelos y técnicas para el éxito interpersonal. Mediante dinámicas se practica la comunicación efectiva. Se estudia el carácter y la personalidad.



MANEJO DE CONFLICTOS

- reduciendo las probabilidades del conflicto
- técnicas de diplomacia y tacto
- reunión de confrontación
- manejo de agresividad en el trabajo

COMUNICACION EFECTIVA

- entendiendo las formas de comunicación que inducen conflictos
- identificando y substituyendo la agresión pasiva en la comunicación
- desarrollando formas de expresión asertiva
- comunicando el problema

RELACIONES INTERPERSONALES

- entendiendo los estilos de personalidad
- manejando los conflictos
- lidiando con compañeros de necesidades particulares
- diferencias individuales
- espacio vital

Incrementando el SERVICIO AL CLIENTE(interno y externo)

- modelo del espacio amortiguador
- manejo de las reacciones
- aumentando el autocontrol
- identificando nuestras reacciones aprendidas
- cómo contestarle bien al cliente en cada ocasión