

ENTRENAMIENTO HACIA  
EL BIENESTAR PSICOEMOCIONAL  
EN EL ÁMBITO LABORAL

Fundación Fila  
de Amparo al Menor  
[www.fundacionfila.org](http://www.fundacionfila.org)

AMAT ASOCIACIÓN DE MUTUAS  
DE ACCIDENTES DE TRABAJO

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL,  
Y FOMENTO  
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

SEMINARIO TÉCNICO - PROGRAMA TEÓRICO - PRÁCTICO

IX EDICIÓN - 2023 - ESCUELA FILIA



# TEMA 3

## TÉCNICAS DE GESTIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

### COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIA FRENTE AL CONFLICTO

EN DOS SESIONES: MIÉRCOLES 18 DE OCTUBRE (ON LINE) Y  
VIERNES 27 DE OCTUBRE (PRESENCIAL/ON LINE,  
EN DIRECTO O EN DIFERIDO)

FERNANDO RUBÉN GARCÍA

ROSA DE LA MORENA



## TÉCNICAS DE GESTIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

### Objetivos:

- Conocer qué son los conflictos y para qué sirven.
- Aprender a controlar nuestras emociones en cada tipo de conflicto.
- Entender la importancia del auto cuidado antes, durante y después de un conflicto.
- Comprender cómo comunicarnos y mantener una voz firme e inclusiva para facilitar un mensaje claro y acertado.

*Los conflictos son oportunidades para conocer nuestras motivaciones emocionales y las de los demás.*

ENTRENAMIENTO HACIA  
EL BIENESTAR PSICOEMOCIONAL  
EN EL ÁMBITO LABORAL

SEMINARIO TÉCNICO - PROGRAMA TEÓRICO - PRÁCTICO

IX EDICIÓN - 2023 - ESCUELA FILIA



Fundación Filia  
de Amparo al Menor  
[www.fundacionfilia.org](http://www.fundacionfilia.org)



AMAT ASOCIACIÓN DE MUTUAS  
DE ACCIDENTES DE TRABAJO



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y FOMENTACIÓN

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE POLÍTICA SOCIAL  
Y SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

## TÉCNICAS DE GESTIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

### Contenido:

- El concepto de conflicto. Componentes y tipos de conflictos.
- Reacciones ante una amenaza. El lado positivo de los conflictos.
- Auto conocimiento y auto regulación.
- Aprende a cambiar tu estrella neurológica en 5 pasos.
- Del estado CRASH al estado COACH.
- Comunicación en el conflicto.

*Estrategias, herramientas y actitudes para prevenir y gestionar usuarios o clientes reactivos y enojados desde la comunicación verbal y no verbal*

ENTRENAMIENTO HACIA  
EL BIENESTAR PSICOEMOCIONAL  
EN EL ÁMBITO LABORAL

SEMINARIO TÉCNICO - PROGRAMA TEÓRICO - PRÁCTICO

IX EDICIÓN - 2023 - ESCUELA FILIA



Fundación Fila  
de Amparo al Menor  
[www.fundacionfila.org](http://www.fundacionfila.org)



AMAT ASOCIACIÓN DE MUTUAS  
DE ACCIDENTES DE TRABAJO



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y FAMILIAS

SECRETARÍA GENERAL  
DE ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

# TEMA 3

## TÉCNICAS DE GESTIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

**Fernando Rubén García** es Doctor en Psicología. Coordinador de la Cátedra de Responsabilidad Social – UCAM. Consultor especializado en Recursos Humanos, RSC, Prevención de Riesgos / Salud Laboral, Habilidades Directivas – Coaching, Selección y Formación, y Calidad y Mejora Continua. Cuenta con más de 20 años de experiencia en formación, habilidades sociales, liderazgo, coaching, prevención de riesgos laborales, calidad y sistemas integrados de gestión, habilidades comerciales...

**Rosa de la Morena** es Coaching Ejecutivo y Equipos, Diplomada en Magisterio, Master Practitioner PNL y Psicología Transpersonal, Experta en Psicología Positiva, en Inteligencia Emocional, Master en Dirección de Recursos Humanos, en Dirección de Marketing y Gestión Emocional, acreditada en Metodología Roles de Berlín y en la Metodología DISC.

Tiene más de 25 años de experiencia profesional en los que ha liderado equipos comerciales y de Recursos Humanos. En sus últimos 15 años se ha centrado en trabajos de consultoría, facilitación y coaching.

**MIÉRCOLES 18 DE OCTUBRE, 11:00 A 13:00H (STREAMING Y DIFERIDO).**

**VIERNES 27 DE OCTUBRE, 12:00 A 14:00H (PRESENCIAL, ESPACIO RONDA, MADRID. RETRASMITIDO EN STREAMING Y DIFERIDO).**

Inscripciones: <https://entrenamientosaludpsicoemocional.com/gestion-conflictos>

ENTRENAMIENTO HACIA  
EL BIENESTAR PSICOEMOCIONAL  
EN EL ÁMBITO LABORAL

SEMINARIO TÉCNICO - PROGRAMA TEÓRICO - PRÁCTICO

IX EDICIÓN - 2023 - ESCUELA FILIA



Fundación Filia  
de Amparo al Menor  
[www.fundacionfilia.org](http://www.fundacionfilia.org)



AMAT ASOCIACIÓN DE MUTUAS  
DE ACCIDENTES DE TRABAJO



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y PROTECCIÓN

SECRETARÍA GENERAL  
DE ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL