

AF | 20202

Formato: Programado | A medida

Resolución de conflictos

DIRIGIDO A

Todo el personal, que necesita poner en práctica sus habilidades personales dentro del entorno laboral.

OBJETIVOS

- Manejar la intensidad emocional para resolver situaciones “no fáciles”.
- Identificar los elementos necesarios para conseguir una comunicación eficaz.
- Dominar el uso del lenguaje positivo para decir lo que queremos decir y no otra cosa.
- Manejar situaciones no fáciles dentro del entorno laboral.
- Identificar las fuentes de un conflicto.

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (I.E.)

- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Las emociones.
- Clasificación de las emociones.
- Gestión de las emociones.
- Autorregulación.
- Regulación de las emociones con los demás.
- Las emociones que intervienen dentro de un conflicto.

LA COMUNICACIÓN

- Diez ideas básicas para la comunicación.
- Elementos, tipos y factores de la comunicación.
- Habilidades de comunicación necesarias en el entorno laboral.
- Asertividad.
- Escucha activa.
- Cómo gestionar la comunicación ante una situación “no fácil”.
- Lenguaje positivo.

GESTIÓN DE SITUACIONES “NO FÁCILES”

- Conflictos. Resolución y manejo de conflictos.
- Habilidades para resolver el conflicto.
- Las emociones en el manejo de los conflictos.
- Métodos de resolución de conflictos.
- Etapas en la resolución de conflictos.



Duración

6 horas



Modalidad

Presencial

Nota: Todos los contenidos podrán adaptarse y/o desarrollarse en función de las necesidades o solicitudes de la empresa y/o los alumnos participantes.