

AF | 20258

Gestión de emociones y conflictos

DIRIGIDO A

Profesionales que quieran mejorar la comprensión de las emociones en el ámbito laboral y su impacto en la gestión de conflictos.



Duración

15 horas



Modalidad

Teleformación

OBJETIVOS

- Identificar emociones básicas y cómo cambiar nuestro estado emocional.
- Identificar mi estilo de comunicación y cómo mejorar la asertividad a la hora de comunicarnos.
- Determinar qué habilidades son necesarias ante una situación concreta.
- Identificar conflictos o problemas.
- Identificar diferentes tipos de conflictos.
- Resolver conflictos en base a sus causas.
- Elaborar un plan de acción para la mejora de mi capacidad de resolver conflictos.

CONTENIDOS

LAS EMOCIONES BÁSICAS

- Qué son las emociones básicas y tipos.
- Emociones, sentimientos y estados de ánimo.
- Cómo funcionan las emociones.
- Cómo identificar emociones propias y de terceras personas.
- Cómo cambiar mi estado emocional.

LAS EMOCIONES EN COMUNICACIÓN

- Los 3 elementos de la comunicación: el lenguaje verbal, paraverbal y no verbal.
- Los 3 estilos de comunicación: asertivo, pasivo, agresivo.

GESTIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

- La importancia de las habilidades en la gestión de conflictos.
- La escucha activa y la escucha empática.
- El rapport o sintonía.
- La observación o calibración.
- La empatía.
- Técnicas de asertividad para la resolución de conflictos.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS

- Qué es un conflicto.
- Conflictos vs problemas.
- Conflictos ¿riesgo u oportunidad?.

- La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: mi mapa del mundo.
- Cómo ampliar mi mapa del mundo.

TIPOS DE CONFLICTOS

- Tipos de conflictos habituales en el entorno laboral: conflictos funcionales y disfuncionales.
- Las 8 causas generadoras de conflictos y sus motivos.

LOS CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL

- El proceso del conflicto.
- Las 4 conductas más frecuentes que se adoptan ante un conflicto.
- Cómo resolver conflictos: pasos habituales en la resolución de conflictos.
- Estrategias habituales a la hora de resolver conflictos.

AUTOEVALUACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Qué hago ante los conflictos: autoevaluación.
- Dificultades con las que me encuentro y puntos fuertes que dispongo: punto de partida y estado deseado.
- Elaboración de un plan de acción para la mejora de mi capacidad para resolver conflictos.