



GESTIÓN DE EMOCIONES Y DE CONFLICTOS

DURACIÓN: 18 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

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

PROGRAMA CONTENIDOS

Unidad 1. Las emociones básicas.

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

Unidad 2. Las emociones en comunicación.

1. Los 3 elementos de la comunicación: el lenguaje verbal, paraverbal y no verbal.
2. Los 3 estilos de comunicación: asertivo, pasivo y agresivo.
- 2.2 Características de los estilos de comunicación. 2.2 Cómo identificar mi estilo de comunicación.
- 2.3 Cómo transformar mi estilo de comunicación en asertivo.

Unidad 3. Gestión eficaz de conflictos.

1. La importancia de las habilidades en la resolución de conflictos.
2. La escucha activa y la escucha empática.
3. El rapport o sintonía.
4. La observación o calibración.
5. La empatía.
6. Técnicas de asertividad para la resolución de conflictos.

Unidad 4. Características de los conflictos.

1. Qué es un conflicto.
2. Conflictos vs problemas.
3. Conflictos, ¿Riesgo u oportunidad?
4. La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: mi mapa del mundo.
5. Cómo ampliar mi mapa del mundo.

Unidad 5. Tipos de conflictos.

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

Unidad 6. Los conflictos en el ámbito laboral.

1. El proceso del conflicto.
2. Las 4 conductas más frecuentes que se adoptan ante un conflicto.
3. Cómo resolver conflictos: pasos habituales en la resolución de conflictos.

4. Estrategias habituales a la hora de resolver conflictos.

Unidad 7. Autoevaluación en la resolución de conflictos.

1. Qué hago ante los conflictos: autoevaluación.

2. Dificultades con las que me encuentro y puntos fuertes que dispongo: punto de partida y estado deseado.

3. Elaboración de un plan de acción para la mejora de mi capacidad para resolver conflictos.