

SOFT SKILL

Duración: 18 horas

Metodología: Online

Financiación: Bonificable

GESTIÓN DE EMOCIONES Y DE CONFLICTOS

Descripción

El curso Gestión de Emociones y de Conflictos aborda el reconocimiento y la gestión de las emociones, la mejora de la comunicación asertiva y el desarrollo de habilidades prácticas para identificar, analizar y resolver conflictos, especialmente en el entorno laboral, mediante planes de acción orientados a la mejora personal y profesional.

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 antes 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.

Programa

1. Las emociones básicas.

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

2. Las emociones en comunicación.

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

3. Gestión eficaz de conflictos.

- 3.1. La importancia de las habilidades en la resolución de conflictos.
- 3.2. La escucha activa y la escucha empática.
- 3.3. El rapport o sintonía.
- 3.4. La observación o calibración.
- 3.5. La empatía.
- 3.6. Técnicas de asertividad para la resolución de conflictos.

4. Características de los conflictos.

- 4.1. Qué es un conflicto.
- 4.2. Conflictos vs problemas.
- 4.3. Conflictos, ¿Riesgo u oportunidad?
- 4.4. La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: mi mapa del mundo.
- 4.5. Cómo ampliar mi mapa del mundo.

5. Tipos de conflictos.

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

6. Los conflictos en el ámbito laboral.

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

7. Autoevaluación en la resolución de conflictos.

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