

FICHA TÉCNICA INFORMATIVA

GESTIÓN DE EMOCIONES Y DE CONFLICTOS

ÁREA: HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS)

N.º DE HORAS	MODALIDAD	NIVEL
15	Online	Básico

DESCRIPCIÓN

Desarrollar la inteligencia emocional y las habilidades para afrontar conflictos es fundamental en cualquier entorno. Este curso te ayudará a reconocer tus emociones básicas, mejorar tu estilo de comunicación y asertividad, identificar tipos de conflictos y sus causas, y aplicar estrategias efectivas para resolverlos. Además, aprenderás a elaborar un plan de acción personal para fortalecer tu capacidad de gestión emocional y resolución de conflictos en diferentes contextos.

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.

CONTENIDO FORMATIVO

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.

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



Inscríbete o solicita más información:



900 92 61 71



www.talention.es



info@talention.es