

GESTIÓN DE EMOCIONES Y DE CONFLICTOS (10h)

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.

Duración: 10 horas online

Contenidos

UNIDAD	CONTENIDOS
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.
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. • Características de los estilos de comunicación. • Cómo identificar mi estilo de comunicación. • Cómo transformar mi estilo de comunicación en asertivo.
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.
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.
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.
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.
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.