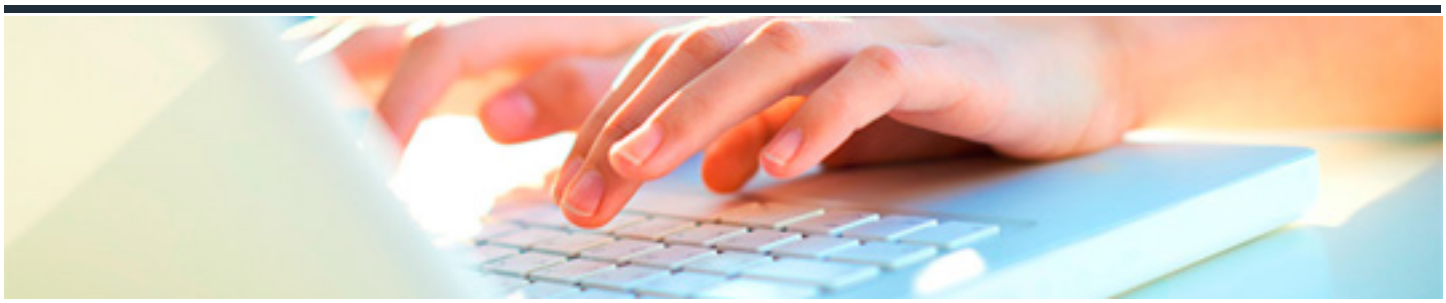
ideados
FORMACIÓN



GESTIÓN DE EMOCIONES Y DE CONFLICTOS

DURACIÓN: 18 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

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 CONTENIDOS

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.

2.2.1Características 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.