

## Resolución de conflictos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 25 horas

Categorías: Habilidades

### OBJETIVOS

- Conocer la naturaleza del conflicto dentro de la empresa y los estilos a la hora de resolverlos
- Conocer cómo analizar y negociar en el conflicto atendiendo a los diferentes tipos que existen
- Identificar los malos hábitos que se pueden dar en la comunicación a la hora de resolver los conflictos
- Conocer y entender las principales herramientas para mejorar la comunicación ante los posibles conflictos
- Conocer en qué consiste el proceso de feedback positivo para mejorar y corregir actitudes, habilidades, competencias y comportamientos
- Identificar las barreras que impiden que nos ocupemos de nuestros sentimientos
- Conocer los beneficios que aporta el desarrollo de la inteligencia emocional y las emociones básicas que posibilitan su desarrollo
- Conocer de qué manera se pueden gestionar las emociones.

### CONTENIDOS

#### **UD1. Naturaleza del conflicto.**

- 1.1. El conflicto en la empresa.
- 1.2. Estilos a la hora de resolver el conflicto.
- 1.3. Análisis y negociación en el conflicto.

#### **UD2. Obstáculos en el desarrollo de una comunicación adecuada para la resolución de los conflictos.**

- 2.1. Comunicación Interna.
- 2.2. Malos Hábitos en la comunicación.
- 2.3. Facilitadores y bloqueadores de la comunicación.

#### **UD3. Herramientas para mejorar la comunicación.**

- 3.1. Instrucción e información.
- 3.2. La Escucha.
- 3.3. Comunicación no verbal.

### 3.4. Rapport.

#### **UD4. Feedback emocionalmente positivo.**

- 4.1. Beneficios del feedback.
- 4.2. Actitud.
- 4.3. Cómo dar buen feedback.
- 4.4. Sobre cómo recibir feedback.

#### **UD5. Desarrollo de la inteligencia emocional.**

- 5.1. Emociones básicas.
- 5.2. Barreras: no quiero ocuparme de mis sentimientos.
- 5.3. Beneficios del desarrollo de la inteligencia emocional.
- 5.4. Abordaje de la gestión emocional.