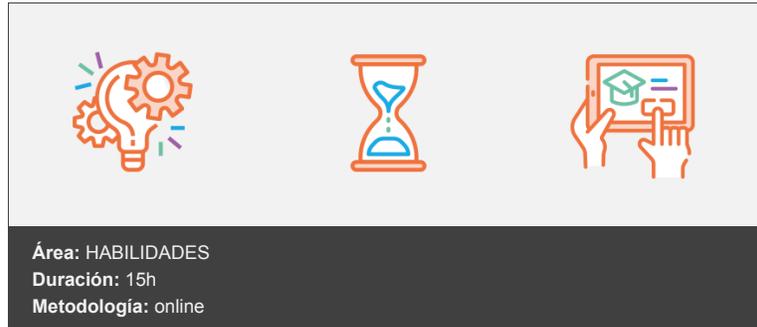


criteria

Gestión de emociones y conflictos



Objetivos

El alumno aprenderá los conceptos de emoción y conflicto y como afectan a la comunicación en una organización, abarcando las características, habilidades para gestionar un conflicto, los tipos, así como la forma de resolución de conflictos para la implantación de un plan de acción.

Contenidos y estructura del curso

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.
 - 2.1 Características de los estilos de comunicación.
 - 2.2 Cómo identificar mi estilo de comunicación.
 - 2.3 Cómo transformar mi estilo de comunicación en asertivo.

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.

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

