

RESOLUCION DE CORESOLUCION DE CONFLICTOS: MANEJO DE SITUACIONES DIFICILES DENTRO DEL ENTORNO LABORAL
CONFLICTOS: MANEJO DE SITUACIONES DIFICILES DENTRO DEL ENTORNO LABORAL



PRESENCIAL



Duración: 6 H

Horas presenciales: 6 H

Horas online: 0 H



Familia: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área: NO PRL



Dirigido a:

- Trabajador@s, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teóricos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral.



Objetivos:

- Manejar, la intensidad emocional, para resolver situaciones ¿no fáciles¿ - Identificar los elementos necesarios para conseguir una comunicación eficaz - Dominar el uso del lenguaje positivo para decir lo que queremos decir y no otra cosa - Manejar situaciones no fáciles dentro del entorno laboral - Identificar las fuentes de un conflicto ​



Metodología:

Metodología activa y participativa, basada en la explicación y demostración de los contenidos utilizando los medios didácticos adecuados para la transmisión de del conocimiento fomentando la participación e implicación de los alumn@s a través de la realización de actividades, desarrollándose en un ambiente de buena comunicación entre alumno y formador



Contenidos:

1. INTRODUCCION A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (I.E.)

- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Las emociones.
- Clasificación de las emociones.
- Gestión de las emociones.
- Autorregulación.
- Regulación de las emociones con los demás.
- Las emociones que intervienen dentro de un conflicto.

2. LA COMUNICACIÓN

- Diez ideas básicas para la Comunicación.
- Elementos, tipos y factores de la comunicación.
- Habilidades de comunicación necesarias en el entorno laboral.
- Asertividad,
- Escucha activa,

- Cómo gestionar la comunicación, ante una situación ¿no fácil¿.
 - Lenguaje positivo.
3. GESTIÓN DE SITUACIONES ¿NO FÁCILES¿
- Conflictos. Resolución y manejo de conflictos.
 - Habilidades para resolver el conflicto.
 - Las emociones en el manejo de los conflictos.
 - Métodos de resolución de conflictos.
 - Etapas en la resolución de conflictos.