

Curso Resolución de conflictos

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.