



# Gestión de Emociones y de Conflictos

**Sku:** PH03B06C01

**Horas:** 15

**Formato:** HTML

## 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.

## OBSERVACIONES

- Con este contenido de curso profesional 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

**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. 2.3. Características de los estilos de comunicación 2.4. Cómo identificar mi estilo de comunicación. 2.5. 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.