



ADGD151PO. Habilidades sociales de comunicación y resolución de conflictos en el centro de trabajo.

Sku: PS_ADGD151PO

Horas: 70

OBJETIVOS

- Adquirir habilidades y destrezas en cuanto al proceso de la comunicación y la resolución de conflictos.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. La comunicación.**
 - Fundamentos de la comunicación.
 - Niveles de comunicación.
 - Mitos, errores y barreras en la comunicación.
- **Unidad 2. Habilidades sociales y asertividad.**
 - Fundamentos de las habilidades sociales.
 - Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales.
 - La asertividad.
 - El entrenamiento asertivo.
- **Unidad 3. Obtención y transmisión de la información.**
 - Obtención de información: ámbito urgente. Ámbito no urgente.
 - Transmisión de información.
 - La información telefónica.
 - El trabajo en grupo.
- **Unidad 4. Resolución de conflictos.**
 - Análisis de problemas y toma de decisiones.
 - Recursos intelectuales para la resolución de conflictos.
 - Recursos emocionales para la resolución de conflictos.