

CÓDIGO
03B06C02**AUTOR**
Isabel Iglesias**DURACIÓN ESTIMADA**
6 h**NIVEL DE FORMACIÓN**
Básico**Dirigido a**

Profesionales que quieran mejorar la comprensión de las emociones en el ámbito laboral y su impacto en la gestión de conflictos.

Descripción

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 y habilidades para gestionar un conflicto.

COMPETENCIAS

1. Conocer adecuadamente los diferentes ámbitos de las emociones básicas para entender qué relevancia tienen en la gestión de conflictos.
2. Saber cómo impactan las emociones en comunicación para determinar cómo podemos generar un conflicto o resolverlo cambiando la manera en la que nos comunicamos.
3. Conocer las habilidades necesarias para poder gestionar eficazmente los conflictos en el ámbito laboral para disponer de herramientas a la hora de resolver conflictos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Identificar emociones básicas y cómo cambiar nuestro estado emocional.
2. Identificar mi estilo de comunicación y cómo mejorar la asertividad a la hora de comunicarnos.
3. Determinar qué habilidades son necesarias antes una situación concreta.

CONTENIDOS

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.
 - 2.2 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.

