RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SKU: EVOL-10262-VNO-A | **Categorías:** Coaching Gestión Empresarial y Recursos Humanos, SOFT SKILLS

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	25
Acreditado por Universidad	SI
Créditos ECTS	1

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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.