

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Habilidades

## OBJETIVOS

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.

## 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.2.2Características 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.

