

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES DENTRO DEL ENTORNO LABORAL

---

DENOMINACION	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES DENTRO DEL ENTORNO LABORAL
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar, la intensidad emocional, para resolver situaciones “no fáciles”</li> <li>• Identificar los elementos necesarios para conseguir una comunicación eficaz</li> <li>• Dominar el uso del lenguaje positivo para decir lo que queremos decir y no otra cosa</li> <li>• Manejar situaciones no fáciles dentro del entorno laboral</li> <li>• Identificar las fuentes de un conflicto</li> </ul>
DIRIGIDO A:	Todo el personal, que necesita poner en práctica sus habilidades personales dentro del entorno laboral.
MODALIDAD:	Presencial: teórica
DURACIÓN:	6 horas
NUMERO DE ALUMNOS	15

### OBJETIVOS

---

- Manejar, la intensidad emocional, para resolver situaciones “no fáciles”

Identificar los elementos necesarios para conseguir una comunicación eficaz

- Dominar el uso del lenguaje positivo para decir lo que queremos decir y no otra cosa
  - Manejar situaciones no fáciles dentro del entorno laboral
  - Identificar las fuentes de un conflicto
- 

### DURACIÓN

---

6 horas teórico. Desde las 08:00 hasta las 14:00 h.

### MODALIDAD

---

Presencial. Se impartira el martes 08/10/2019.

## LUGAR DE IMPARTICIÓN

---

La formación se llevará a cabo en las instalaciones de Idival. Tercera planta, sala de juntas)

## CONTENIDOS

---

Duración: 6 horas.

LAS EMOCIONES - Introducción a la Inteligencia Emocional (I.E.)

- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Las emociones.
- Clasificación de las emociones.
- Gestión de las emociones.
- Autorregulación.
- Regulación de las emociones con los demás.
- La emociones que intervienen dentro de un conflicto.

ENTORNO Y COMUNICACIÓN - La comunicación

- Diez ideas básicas para la Comunicación.
- Elementos, tipos y factores de la comunicación.
- Habilidades de comunicación necesarias en el entorno laboral.
- Asertividad,
- Escucha activa,
- Cómo gestionar la comunicación, ante una situación “no fácil”.
- Crítica Constructiva.
- Lenguaje positivo.

RESOLUCIÓN DE SITUACIONES “NO FÁCILES” - Gestión de situaciones “no fáciles”.

- Conflictos. Resolución y manejo de conflictos.
- Habilidades para resolver el conflicto.
- Las emociones en el manejo de los conflictos.
- Métodos de resolución de conflictos.
- Método winwin.
- Mediación.
- Método SPIN .
- Etapas en la resolución de conflictos.

*Nota: Todos los contenidos podrán adaptarse y/o desarrollarse en función de las necesidades o solicitudes de la empresa y/o los alumnos participantes*

## EQUIPO DOCENTE

---

Impartición del curso por **personal especializado** en la materia con una dilatada experiencia profesional y amplia destreza metodológica y docente.