



# Resolución de conflictos

## Modalidad:

e-learning con una duración 28 horas

## Objetivos:

### 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.