

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



### CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

#### Dirigido a

*Mandos intermedios y jefes de proyectos de cualquier sector, interesados en mejorar sus habilidades personales para completar sus capacidades técnicas como gestor.*

#### Duración

- *Modalidad e-learning:* 25 horas
- *Modalidad presencial:* 16 horas
- *Aula Virtual:* 16 horas

### METODOLOGÍAS Y GESTIÓN DE BONIFICACIONES

#### Metodología de la Formación Presencial / Aula Virtual

*En AdelantTa, nos adaptamos a las necesidades de cada cliente, con la metodología más moderna y con formadores profesionales de primer nivel en sus áreas de conocimiento.*

#### Metodología de la Formación e-learning

*Con un catálogo superior a los 6.000 cursos, la teleformación que ofrece AdelantTa es un modo óptimo de conseguir formar a los trabajadores, y una manera de incorporarse a los procesos de transformación digital, tan inevitables como ventajosos.*

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## Gestión de Bonificaciones

*En AdelantTa somos expertos en la gestión de bonificaciones de FUNDAE si desea que le realicemos el proceso completo para poder hacer uso de los créditos para la formación de los dispone su empresa.*

### OBJETIVOS

1. Conocer la naturaleza del conflicto dentro de la empresa y los estilos a la hora de resolverlos.
2. Conocer cómo analizar y negociar en el conflicto atendiendo a los diferentes tipos que existen.
3. Identificar los malos hábitos que se pueden dar en la comunicación a la hora de resolver los conflictos.
4. Conocer y entender las principales herramientas para mejorar la comunicación ante los posibles conflictos.
5. Conocer en qué consiste el proceso de feedback positivo para mejorar y corregir actitudes, habilidades, competencias y comportamientos.
6. Identificar las barreras que impiden que nos ocupemos de nuestros sentimientos.
7. Conocer los beneficios que aporta el desarrollo de la inteligencia emocional y las emociones básicas que posibilitan su desarrollo.
8. Conocer de qué manera se pueden gestionar las emociones.

### CONTENIDOS

Unidad 1. 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.

Unidad 2. 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.

Unidad 3. Herramientas para mejorar la comunicación.

- 3.1. Instrucción e información.
- 3.2. La Escucha.
- 3.3. Comunicación no verbal.
- 3.4. Rapport.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Unidad 4. Feedback emocionalmente positivo.

- 4.1. Beneficios del feedback.
- 4.2. Actitud.
- 4.3. Cómo dar buen feedback.
- 4.4. Sobre cómo recibir feedback.

Unidad 5. 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.