

## GESTIÓN DE EMOCIONES Y CONFLICTOS

**CÓDIGO**  
03B06C01

**AUTOR**  
Isabel Iglesias

**DURACIÓN ESTIMADA**  
15 h

**NIVEL DE FORMACIÓN**  
Básico

### Dirigido a

*Profesionales que quieran mejorar la comprensión de las emociones en el ámbito laboral y su impacto en la gestión de conflictos.*

### Descripción

*Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá los conceptos de emoción y conflicto y como afectan a la comunicación en una organización, abarcando las características, habilidades para gestionar un conflicto, los tipos, así como la forma de resolución de conflictos para la implantación de un plan de acción.*

## COMPETENCIAS

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.
4. Conocer qué es un conflicto y sus principales características para ver distintos aspectos de estos y establecer su origen.
5. Conocer adecuadamente los diferentes tipos de conflictos para establecer sus causas y ver las mejores alternativas para solucionarlas.
6. Conocer diferentes formas de resolver conflictos en el ámbito laboral para encontrar la mejor solución en base a su origen.
7. Identificar a través de una autoevaluación la forma en la que resolvemos conflictos para establecer un plan de acción.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Identificar emociones básicas y cómo cambiar nuestro estado emocional.
2. Identificar mi estilo de comunicación y cómo mejorar la asertividad a la hora de comunicarnos.
3. Determinar qué habilidades son necesarias antes una situación concreta.
4. Identificar conflictos o problemas.
5. Identificar diferentes tipos de conflictos.
6. Resolver conflictos en base a sus causas.
7. Elaborar un plan de acción para la mejora de mi capacidad 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.
  - 2.2 Características 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.

## Unidad 4. Características de los conflictos.

1. Qué es un conflicto.
2. Conflictos vs problemas.
3. Conflictos, ¿Riesgo u oportunidad?
4. La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: mi mapa del mundo.
5. Cómo ampliar mi mapa del mundo.

## GESTIÓN DE EMOCIONES Y CONFLICTOS

### Unidad 5. Tipos de conflictos.

1. Tipos de conflictos habituales en el entorno laboral: conflictos funcionales y disfuncionales.
2. Las 8 causas generadoras de conflictos y sus motivos.

### Unidad 6. Los conflictos en el ámbito laboral.

1. El proceso del conflicto.
2. Las 4 conductas más frecuentes que se adoptan ante un conflicto.
3. Cómo resolver conflictos: pasos habituales en la resolución de conflictos.
4. Estrategias habituales a la hora de resolver conflictos.

### Unidad 7. Autoevaluación en la resolución de conflictos.

1. Qué hago ante los conflictos: autoevaluación.
2. Dificultades con las que me encuentro y puntos fuertes que dispongo: punto de partida y estado deseado.
3. Elaboración de un plan de acción para la mejora de mi capacidad para resolver conflictos.