

H2382 COMUNICACIÓN POSITIVA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

IRAUPENA/DURACIÓN: 16 Horas

HELBURUAK/OBJETIVOS:

Solo desde un pensamiento positivo podemos comunicarnos en positivo. Desde esta perspectiva este curso ofrece claves para:

Gestionar conflictos desde la toma de conciencia, la escucha y el lenguaje positivo.

Mejorar habilidades para la prevención de conflictos e integrar herramientas para la gestión de aquellos que ya se dan en sus equipos.

Gestionar emociones, formas de comportamiento y comunicación como herramientas útiles para resolver situaciones complejas en los equipos.

Este curso tendrá un enfoque fundamentalmente práctico, con dinámicas que permitan al alumnado revisar los orígenes y las soluciones a los conflictos a los que se enfrenta en la realidad de su entorno laboral presente y futuro.

PRESTAKUNTZA GUNEA/NÚCLEOS FORMATIVOS:

1. Naturaleza de los conflictos: personas y equipos.
2. El papel de las emociones en la generación de conflictos.
3. La inteligencia emocional: claves para su resolver conflictos internos.
4. Conflictos emocionales: estrategias para evitar el contagio emocional (auto-regulación de Goleman)
5. La intención positiva de la PNL (Programación Neurolingüística): otra forma de percibir a las demás personas.
6. Creencias y valores: repaso de los niveles neurológicos para detectar creencias impulsoras y limitantes.
7. Elementos que intervienen en la comunicación eficaz: la empatía, la sintonía, la escucha activa, la indagación, las preguntas y la asertividad.
8. Ayuda emocional en situaciones límite: apaciguamiento y reorientación.
9. Reconocimiento de los distintos comportamientos y adecuación de la comunicación a los mismos (lenguaje DISC).
10. El arte de la Pregunta para manejar situaciones delicadas.
11. Comunicación verbal y no verbal adecuadas a cada escenario.
12. Estrategias para la resolución de conflictos: negociación
13. Estrategia de Mediación. Hoja de ruta: plan de acción para la resolución de los conflictos actuales que viven las personas asistentes en su entorno laboral.

BALDINTZAK/REQUISITOS:

INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEA/INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Aldakonea, 36
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666

www.nazaret.eus
orienta@nazaret.eus

Parte hartzaileek istripu aseguru bat dute./Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.

INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEA/INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Aldakonea, 36
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666

www.nazaret.eus
orienta@nazaret.eus

Parte hartzaileek istripu aseguru bat dute./Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.



Lanbide

Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA