# Descriptor oferta formativa

# Herramientas para ejercer la comunicación positiva y la resolución de conflictos

## Resumen

**Modalidad de Enseñanza:**
Elearning asincrónico

**Horas disponibles:**
60 Hrs.

**Código Sence:**
1238075013

**Objetivos Generales:**
Aplicar las herramientas de la comunicación para mejorar la actitud interpersonal, generando óptimos niveles de eficacia en el desarrollo laboral.

## Descripción

Un buen clima laboral permite a las personas establecer mejores relaciones e incrementar la eficacia en el cumplimiento de objetivos. Con ese fin, la comunicación positiva expresa las ideas de forma clara, pero sin afectar o dañar las sensibilidades en función al tipo de lenguaje que se utiliza, desarrollándola de forma honesta y siempre teniendo en cuenta la empatía con el otro, logrando el beneficio mutuo a la hora de comunicar, hacer feedback e informar

## Contenidos

**Módulo 1: “La inteligencia emocional y la conducta positiva”**

- Inteligencia emocional y conducta positiva.
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Habilidades de la inteligencia emocional.
- ¿Qué son las emociones?
- Emociones aliadas o enemigas.
- Emociones negativas y positivas.
- Las emociones negativas.
- Utilidad de las emociones negativas.
- Clima emocional organizacional.
- Clima emocionalmente positivo.
- Los estados de ánimo.
- La autoestima.
- La importancia de la autoestima.

**Objetivos módulo 1**

Identificar los conceptos básicos, del proceso de la inteligencia emocional, para desarrollar una conducta positiva en el proceso laboral.

**Módulo 2: “Habilidades positivas y comunicacionales, para el desarrollo de la cohesión del equipo”**

- La comunicación organizacional y sus factores.
- Ejemplos de comunicación.
- La asertividad.
- Ejemplos de asertividad.
- La cohesión de un equipo.
- La conflictividad y falta de cohesión de un equipo.
- Cómo fomentar la cohesión del equipo.
- La importancia de la comunicación en un equipo.
- Factores que influyen en la cohesión de un equipo.
- Roles en la cohesión del equipo.

**Objetivos módulo 2**

Explicar el proceso de habilidades positiva con el desarrollo de la comunicación, para lograr una cohesión en el trabajo que se realiza en equipo.

# Descriptor oferta formativa

# Herramientas para ejercer la comunicación positiva y la resolución de conflictos

**Módulo 3: “Optimismo y actitud positiva un complemento de la creatividad”**

- Optimismo y actitud positiva.
- Optimismo y pesimismo.
- Cómo nos ayuda el optimismo a alcanzar nuestros objetivos.
- La importancias del optimismo.
- Fases de la creatividad.
- Factores que condicionan la creatividad.
- Qué es la creatividad.
- Creatividad y emociones (I)
- Creatividad y emociones (II)

**Objetivos módulo 3**

Emplear los diferentes factores del desarrollo del optimismo mediante una actitud positiva, para la optimización de la creatividad.

**Módulo 4: “La negociación y sus elementos fundamentales”**

- ¿Qué es negociar?
- Los 6 elementos de una negociación.
  - Los intereses.
  - Las opciones.
  - Las alternativas.
  - La legitimidad.
  - La comunicación.
  - Los compromisos.
- Características esenciales de una negociación.

**Objetivos módulo 4**

Categorizar los elementos fundamentales de la negociación para ser empleados en situaciones conflictivas.

**Módulo 5: “Gestión para la resolución de conflictos”**

- Gestión constructiva de conflictos
- La forma de enfrentar los conflictos – introducción.
- La forma de enfrentar los conflictos – situación.
- La forma de enfrentar los conflictos – comentarios.

**Objetivos módulo 5**

Aplicar diversas formas de abordaje para la resolución de conflictos dentro de la organización.