



HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE TRABAJO

DURACIÓN: 70 horas

OBJETIVOS

Adquirir habilidades y destrezas en cuanto al proceso de la comunicación y la resolución de conflictos.

CONTENIDOS

1. LA COMUNICACIÓN.

- 1.1. Fundamentos de la comunicación.
- 1.2. Niveles de comunicación.
- 1.3. Mitos, errores y barreras en la comunicación.

2. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD.

- 2.1. Fundamentos de las habilidades sociales.
- 2.2. Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales.
- 2.3. La asertividad.
- 2.4. El entrenamiento asertivo.

3. OBTENCIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN.

- 3.1. Obtención de información: ámbito urgente. Ámbito no urgente.
- 3.2. Transmisión de información.
- 3.3. La información telefónica.
- 3.4. El trabajo en grupo.



4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

4.1. Análisis de problemas y toma de decisiones.

4.2. Recursos intelectuales para la resolución de conflictos.

4.3. Recursos emocionales para la resolución de conflictos