

# Habilidades sociales de comunicación y resolución de conflictos en el centro de trabajo

**Modalidad:** Online

**Duración:** 56 horas

**Objetivos:**

El alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir habilidades y destrezas en cuanto al proceso de la comunicación y la resolución de conflictos.

**Contenidos:**

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN.**

Fundamentos de la comunicación.

Niveles de comunicación.

Mitos, errores y barreras en la comunicación.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD.**

Fundamentos de las habilidades sociales.

Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales.

La asertividad.

El entrenamiento asertivo.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. OBTENCIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Obtención de información: ámbito urgente. Ámbito no urgente.

Transmisión de información.

La información telefónica.

El trabajo en grupo.

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Análisis de problemas y toma de decisiones.

Recursos intelectuales para la resolución de conflictos.

Recursos emocionales para la resolución de conflictos.