



## **INFORMAZIO OHARRA**



### **GATAZKAK EBAZTEKO TREBEZIAK GARATZEA**

#### **HELBURU OROKORRAK:**

- Gure emozio-prozesuen nondik norakoak ezagutzea doitzen ikasteko, emozio positiboak bultzatuta eta negatiboen intentsitatea nahiz iraupena kudeatuta.
- Norbere gaitasunak eta pertsonen artekoak garatzea egoera zailei modu osasuntsuan aurre egiteko.
- Barne- zein kanpo-bezero zailen estereotipoak definitzea eta horiek tratatzeko modua ikastea.

**EGUNAK:** Martxoaren 5etik 9ra, 15:00etatik 20:00etara (azken egunean, 19:00etan bukatuko da). Guztira 24 ordu.

**LEKUA:** Laudio Udalaren Garapen Agentzia. Arza eraikina.

**PREZIOA:** DOAN.

**LEKU KOPURUA:** 15 plaza gehienez.

**IRAKASLEA:** Euskadi Prestakuntza Funtsa.

**NORENTZAT:** Besteren kontura lanean ari direnak edo langile autonomoak.

**AURKEZTU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA:** Izena emateko fitxa, NAN fotokopia, Osakidetza txartelaren fotokopia eta azken nominaren fotokopia edo autonomoen azken ordainagiriarena.

#### **INFORMAZIO GEHIAGO ETA IZEN-EMATEAK:**

Laudio Udalaren Garapen Agentzia.

Tfnoa: 94 403 49 80/ [garapenagentzia@laudio.eus](mailto:garapenagentzia@laudio.eus)

**EDUKIAK:****1. Emozioen prozesua**

- 1.1. Emozioen ezaugarriak.
- 1.2. Doitze emozionala.
- 1.3. Autoestimua.
- 1.4. Frustrazioarekiko tolerantzia.

**2. Emozio kolektiboak kudeatzea**

- 2.1. Hazkuntza emozionala.
- 2.2. Nola lortu harreman positiboak.
- 2.3. Trebezia sozialak.
  - Entzute aktiboa.
  - Enpatia.
  - Asertibitatea.
  - Baliabide asertiboak.

**3. 3. Gatazkei aurre egiten jakitea.**

- 3.1. Ondorio emozionalak.
- 3.2. Kexak kudeatzea.
- 3.3. Arrazoiak.
- 3.4. Estrategiak
- 3.5. Komunikazio emozionala.

**4. Kontrol emozionala**

- 4.1. Autokontrola
- 4.2. Bezero zailak: nola egin aurre egoera latzei.



## NOTA INFORMATIVA



## **DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **OBJETIVOS GENERALES:**

- Conocer cómo se desarrolla nuestro proceso emocional para aprender a regularlo, potenciando las emociones positivas y gestionando las negativas en intensidad y duración.
- Desarrollar habilidades intrapersonales e interpersonales para el afrontamiento sano de situaciones difíciles.
- Definir distintos prototipos de clientes internos/externos difíciles y aprender a tratar con ellos.

**FECHAS:** Del 5 al 9 de marzo de 15:00 a 20:00h (el último día acabaría a las 19:00h) Total 24h.

**LUGAR:** Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Llodio. Edificio Arza.

**PRECIO:** GRATUITO

**NÚMERO DE PLAZAS:** max. 15 plazas

**IMPARTIDO POR:** Fondo Formación Euskadi.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores/as en activo por cuenta ajena o personas autónomas.

**DOCUMENTACIÓN A APORTAR:** Ficha de inscripción, fotocopia DNI, fotocopia tarjeta Osakidetza, fotocopia última nómina o fotocopia último recibo de autónomos.

### **MÁS INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:**

Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Llodio.

Tfno.: 94 403 49 80/ [garapenagentzia@laudio.eus](mailto:garapenagentzia@laudio.eus)



## CONTENIDOS:

### 1. El proceso emocional

- 1.1. Características de las emociones
- 1.2. Regulación emocional
- 1.3. Autoestima
- 1.4. Tolerancia a la frustración

### 2. Gestión de las emociones colectivas

- 2.1. Crecimiento emocional
- 2.2. Cómo lograr relaciones positivas
- 2.3. Habilidades sociales
  - Escucha activa
  - Empatía
  - Asertividad
  - Recursos asertivos

### 3. 3. Saber afrontar el conflicto

- 3.1. Consecuencias emocionales
- 3.2. Manejo de la queja
- 3.3. Causas
- 3.4. Estrategias
- 3.5. Comunicación emocional

### 4. Control emocional

- 4.1. El autocontrol
- 4.2. Clientes difíciles: cómo afrontar situaciones violentas