

Resolucion de conflictos y habilidades de comunicacion para entornos profesionales y sociales

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

- Comprender el concepto de conflicto y sus principales características como fenomeno social y relacional
- Identificar los distintos tipos de conflictos, sus causas y las variables que influyen en su evolucion
- Analizar los conflictos atendiendo a factores personales, organizativos, culturales y emocionales
- Reconocer las fases del conflicto y detectar señales tempranas de escalada
- Diferenciar entre conflictos funcionales y disfuncionales, así como entre conflictos manifiestos y latentes
- Aplicar metodologías y estrategias adecuadas para la gestión y resolución de conflictos en distintos contextos
- Desarrollar habilidades de comunicación asertiva, empatía y escucha activa para afrontar situaciones conflictivas
- Utilizar técnicas de negociación, mediación y toma de decisiones consensuadas
- Prevenir conflictos en entornos personales, laborales y organizacionales, especialmente en contextos de cambio
- Valorar el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, mejora y crecimiento personal y colectivo

CONTENIDOS

Resolucion de conflictos y habilidades de comunicacion para entornos profesionales y sociales

UNIDAD - El conflicto I

Concepto

Que es un conflicto. Criterios de clasificación

Funciones de los conflictos

Principales contextos de análisis

Origen

Origen de los conflictos
Desarrollo de un conflicto
Variables que condicionan la evolucion de un conflicto
Tipologia de las partes que intervienen en un conflicto
El conflicto como fenomeno social y relacional
Percepcion subjetiva y objetiva del conflicto
Diferencia entre problema, desacuerdo y conflicto
El conflicto como oportunidad de cambio y mejora
Factores personales que influyen en el conflicto (valores, creencias, emociones)
Factores organizativos y estructurales del conflicto
El rol del poder y la autoridad en los conflictos
Intensidad y gravedad del conflicto
Fases iniciales del conflicto: senales tempranas
Consecuencias positivas y negativas de una mala gestion del conflicto

UNIDAD - El conflicto II

Tipos de conflictos
Consideraciones generales respecto a la identificacion de patrones de conflicto
Como identificar patrones de conflicto.
Tipos de conflictos laborales
La gestion de los conflictos
Conflictos interpersonales, intrapersonales y grupales
Conflictos funcionales y disfuncionales
Conflictos manifiestos y conflictos latentes
Patrones repetitivos de conflicto en las organizaciones
Indicadores de escalada del conflicto
Conflictos derivados de la comunicacion deficiente
Conflictos por roles, tareas y responsabilidades
Conflictos culturales y de diversidad
Impacto del conflicto en el clima laboral y el rendimiento
Errores habituales en la identificacion de conflictos

UNIDAD - Metodologias y estrategias para la resolucion de conflictos

El conflicto en el equipo de trabajo
Manejo de conflictos en el interior del equipo de trabajo
¿Como prevenir el conflicto?
Formar equipos de trabajo con personas motivadas
Resolucion de conflictos dentro de los equipos de trabajo
El conflicto colectivo y la disparidad de intereses

Habilidades necesarias para afrontar un conflicto
Procedimientos para la resolución de conflictos laborales
Modelos teóricos de resolución de conflictos
Estilos personales de afrontamiento del conflicto
El papel del liderazgo en la gestión del conflicto
Comunicación asertiva como herramienta clave
Negociación colaborativa frente a negociación competitiva
Mediación como estrategia de resolución
Gestión emocional en situaciones de conflicto
Técnicas para la toma de decisiones consensuadas
Prevención de conflictos en entornos de cambio
Diseño de protocolos internos de actuación ante conflictos

UNIDAD - Técnicas para la resolución de conflictos

Identificación de comportamientos positivos y negativos
Observar la capacidad de cooperación del equipo
Conocer el estilo de comunicación de cada miembro del equipo
Detectar indicios de conflicto por la comunicación no verbal
Otros indicios de conflicto latente
Preguntar al equipo
Escucha activa aplicada a la resolución de conflictos
Reformulación y validación emocional
Técnicas de feedback constructivo
Gestión de reuniones conflictivas
Técnicas de mediación básica
Técnicas de negociación win-win
Manejo de conversaciones difíciles
Resolución de conflictos mediante acuerdos escritos
Seguimiento y evaluación de acuerdos alcanzados
Aprendizaje organizacional a partir del conflicto

UNIDAD - Inteligencia emocional y conflicto

Emociones y conflicto
Autoconciencia emocional
Autorregulación emocional en situaciones tensas
Empatía y comprensión del otro
Gestión del estrés asociado al conflicto
Impacto emocional del conflicto en los equipos
Técnicas para reducir la carga emocional

Comunicación emocionalmente inteligente
Prevención del conflicto desde la inteligencia emocional
Desarrollo personal y profesional a través del conflicto

UNIDAD - Aplicación práctica y casos de resolución de conflictos

Análisis de casos reales de conflicto laboral
Identificación de partes, intereses y posiciones
Diagnóstico del tipo y fase del conflicto
Selección de la técnica adecuada de resolución
Simulación de procesos de mediación
Role-playing aplicado a la gestión de conflictos
Evaluación de resultados y aprendizajes
Errores frecuentes en la resolución de conflictos
Buenas prácticas en la gestión de conflictos
Plan personal de mejora en la gestión de conflictos