

La gestión de conflictos en el entorno laboral

Modalidad: curso e-Learning Duración: 8 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

1. Conocer qué es un conflicto y sus principales características para ver distintos aspectos de estos y establecer su origen.
2. Conocer adecuadamente los diferentes tipos de conflictos para establecer sus causas y ver las mejores alternativas para solucionarlas.
3. Conocer diferentes formas de resolver conflictos en el ámbito laboral para encontrar la mejor solución en base a su origen.

CONTENIDOS

Unidad 1. Características de los conflictos.

1. Qué es un conflicto.
2. Conflictos vs problemas.
3. Conflictos, ¿Riesgo u oportunidad?
4. La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: mi mapa del mundo.
5. Cómo ampliar mi mapa del mundo.

Unidad 2. Tipos de conflictos.

1. Tipos de conflictos habituales en el entorno laboral: conflictos funcionales y disfuncionales.
2. Las 8 causas generadoras de conflictos y sus motivos.

Unidad 3. Los conflictos en el ámbito laboral.

1. El proceso del conflicto.
2. Las 4 conductas más frecuentes que se adoptan ante un conflicto.
3. Cómo resolver conflictos: pasos habituales en la resolución de conflictos.
4. Estrategias habituales a la hora de resolver conflictos.