

Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos por parte de la dirección

Modalidad: curso e-Learning Duración: 10 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

CONTENIDOS

1. El conflicto como problema en la empresa.
2. Funciones del conflicto.
3. Causas de los conflictos.
4. Tipos de conflictos.
5. Agresividad humana y conflicto.
6. Resolución de conflictos.
7. Factores determinantes en la resolución de conflictos.
8. Relación previa entre las partes.
9. Naturaleza del conflicto.
10. Características de las partes.
11. Estimaciones de éxito.
12. Prevención de los conflictos.
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos - empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo.