

Como actuar frente a situaciones de conflicto internas y externas

Área:

Duración: 12 horas

Modalidad: online



criteria

Objetivos

- Comprender el concepto de conflicto e identificar qué tipo de situaciones podemos catalogar como conflictivas.
- Decidir correctamente la resolución de este tipo de situaciones.
- Aprender los métodos adecuados para solucionar conflictos, tanto internos (entre compañeros de trabajo) como externos (con los clientes), de forma positiva.
- Fomentar este aprendizaje no sólo para la resolución de conflictos en sí misma, sino para consolidar de manera estable el entramado de relaciones entre todas las partes.

Contenidos y estructura del curso

MÓDULO 1: Cómo actuar frente a situaciones de conflicto externas

- Actuación frente a situaciones de conflicto externas
- ¿Qué entendemos por violencia en el trabajo y cuales son?
- ¿Cómo prevenir los casos de violencia?

- ¿En qué medida podemos actuar como profesionales?
- ¿Cómo nos ayudará este curso?
- La Comunicación entre las partes
- Gestión de Situaciones Conflictivas
- Técnicas de Respiración, Visualización y Relajación
- Actividad: Estrategias eficaces de Bloqueo
- Estrategias de Bloqueo
- Técnicas Asertivas
- Herramientas Comunicativas
- Inteligencia Emocional
- La Escucha Activa
- Habilidades de Comunicación
- Situaciones Extremas
- Bloquear el Paternalismo y la Superioridad

MÓDULO 2: Actuación frente a situaciones de conflicto internas

- Introducción a Gestión de Conflictos
- ¿Qué es un conflicto?
- El conflicto dentro de las Organizaciones
- El conflicto como imán de otros conflictos
- Perspectiva desde la que se aborda un conflicto
- El origen de los conflictos
- El origen de los conflictos II
- Comunicación No Verbal y estatus de dominación
- Fases de un conflicto
- Las primeras fases de un conflicto
- Las fases intermedias y finales de un conflicto
- El desencadenamiento de los conflictos
- La visión del conflicto que tienen las partes
- Flexibilidad y Adaptación al Cambio
- Estrategia competitiva y colaborativa
- Las 5 estrategias para abordar un conflicto
- Estrategia: competir
- Estrategia: colaborar
- Estrategia: eludir
- Estrategia: comprometerse
- Estrategia: acomodarse
- La resolución de los conflictos
- La resolución de los conflictos (II)
- La Importancia de la Comunicación dentro del Equipo
- Conflictos entre compañeros de Trabajo
- Diagnostica tu estilo de gestión de conflicto

Metodología:

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias... Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil del/la formador/a

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Criteria, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!

criteria.es

criteria.es/recursos

criteria.es/blog

