



LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

DURACIÓN: 10 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

- Identificar conflictos o problemas.2. Identificar diferentes tipos de conflictos.3. Resolver conflictos en base a sus causas.

PROGRAMA 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.