



# 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.