



LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

DURACIÓN: 10 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

1. 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.