



## 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.