



Curso en Resolución de conflictos laborales



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

Concepto de conflicto.

- Estilos de afrontamiento del conflicto.
- Introducción a la resolución de conflictos
- Proceso y Métodos para la resolución de conflictos: casos prácticos.
- Rolle play de métodos de resolución de conflictos.
- La mediación.
- La negociación.
- Estrategias y habilidades de comunicación que debemos dominar: Asertividad, Empatía, Escucha Activa, Persuasión,...
- Importancia de la eficaz resolución de conflictos con respecto a la organización.
- Prevención.

CONTENIDOS

1.- Conflicto.

- Qué es un conflicto.
- Tipos de conflictos.
- ¿Cómo nacen los conflictos entre personas?
- Por qué ocurren los conflictos. Motivos habituales por los que se generan los conflictos en las organizaciones.
- Las 12 actitudes que provocan conflictos en las organizaciones.
- Efectos de los conflictos:
 - Aspectos negativos.
 - Aspectos positivos.

2.- Estilos de afrontamiento del conflicto.

Adecuado e inadecuado:

- Formas adecuadas de manejar los conflictos.
- Formas inadecuadas.

3.- Introducción a la resolución de conflictos

Los tres estilos basados en:

- Derechos.
- Poder
- Intereses de las partes.

Basado en:

- Mecanismos formales.
- Mecanismos informales.

Los 5 estilos de resolución de conflictos.

4.- Proceso y Métodos para la resolución de conflictos: casos prácticos.

- Competencias necesarias para la resolución de conflictos.
- La inteligencia emocional en la resolución de conflictos.
- Rol y uso de métodos de resolución de conflictos. Casos prácticos.

5.- La mediación

- Qué es.
- Mediación formal.
- Mediación informal.
- Metodología de la mediación.
- RRHH como figura mediadora en la resolución de conflictos.

6.- La negociación.

- Esquema de la negociación.

7.- Estrategias y habilidades de comunicación que debemos dominar: Asertividad, Empatía, Escucha Activa, Persuasión...

- Qué es la comunicación.
- Comunicación formal vs. Informal.
- Elementos de la comunicación.
- Barreras en la comunicación (más importantes).
- 3 estilos básicos de comunicación.
- Principales características de estilo
 - Asertivo.
 - Empático.
 - Escucha Activa.
 - Persuasión.

8.- Importancia de la eficaz resolución de conflictos con respecto a la organización.

- 7 ventajas de una eficaz resolución de conflictos.

9.- Prevención.

- Los 4 aspectos fundamentales para prevenir conflictos en las organizaciones.

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Presencial.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

10 horas

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

