

## SOFT SKILL

**Duración:** 10 horas

**Metodología:** Online

**Financiación:** Bonificable

### LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

#### Descripción

El curso La Gestión de Conflictos en el Entorno Laboral aborda la identificación, análisis y resolución de conflictos en el ámbito profesional. Se trabajan sus características, tipos y causas, así como estrategias y herramientas para gestionarlos de forma eficaz y constructiva en el entorno de trabajo.

#### Objetivos

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

#### Programa

##### 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.