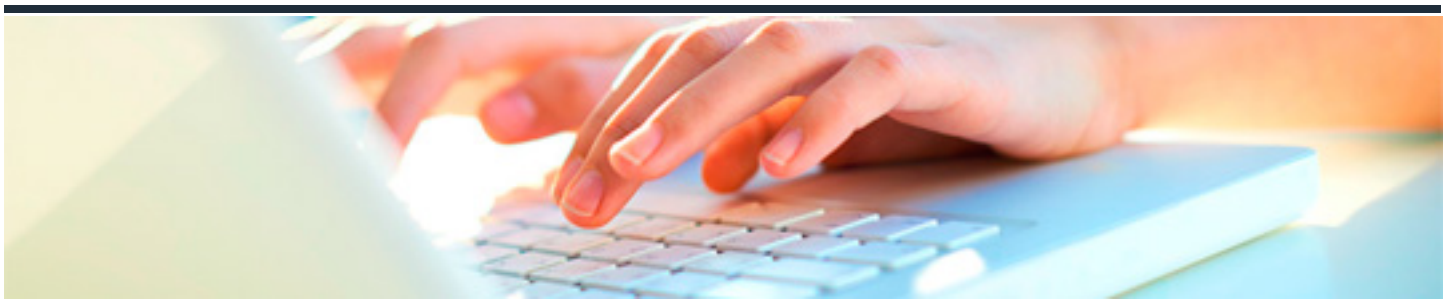
ideados FORMACIÓN



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.