

LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

CÓDIGO
03B06C03

AUTOR
Isabel Iglesias

DURACIÓN ESTIMADA
8 h

NIVEL DE FORMACIÓN
Básico

Dirigido a

Profesionales que quieran mejorar la comprensión de las emociones en el ámbito laboral y su impacto en la gestión de conflictos.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá el concepto de conflicto laboral y sus principales características, abarcando aspectos como la tipología y la forma de resolverlos.

COMPETENCIAS

1. Conocer qué es un conflicto y sus principales características para ver distintos aspectos de estos y establecer su origen.
2. Conocer adecuadamente los diferentes tipos de conflictos para establecer sus causas y ver las mejores alternativas para solucionarlas.
3. Conocer diferentes formas de resolver conflictos en el ámbito laboral para encontrar la mejor solución en base a su origen.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

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

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.

LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

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.