



Gestión Constructiva de Conflictos

Código: 427212

Duración: 2.00 horas

Descripción

Resolver situaciones potencialmente conflictivas e incluso adelantarnos a ellas son una parte importante de nuestra actividad diaria. En este curso aprenderemos a identificar situaciones conflictivas, analizaremos los tipos de conflicto, cómo se generan y aprenderemos técnicas que nos permitirán la gestión constructiva de conflictos dependiendo de las características específicas del conflicto en cuestión.

Objetivos

- Analizar el origen y las causas de los conflictos, así como el impacto interno y externo desde diferentes perspectivas.
- Aprender a optimizar el factor comunicación ante situaciones de conflicto.
- Aprender a utilizar las estrategias adecuadas para la resolución constructiva de conflictos
- Potenciar la utilización de la mediación y la negociación para llegar a acuerdos favorables para todas las partes, maximizando el control de las variables que intervienen en cada proceso.
- Aprender a definir los objetivos mínimos y máximos para la solución de conflictos y seguir la estrategia más adecuada para conseguir llegar a un acuerdo favorable.

UNIDAD 1.- Gestión Constructiva de Conflictos

- ¿Qué es un conflicto?
- El conflicto dentro de las Organizaciones
- El conflicto como imán de otros conflictos
- Perspectiva desde la que se aborda un conflicto
- El origen de los conflictos
- Fases de un conflicto
- Las primeras fases de un conflicto
- Las fases intermedias y finales de un conflicto
- El desencadenamiento de los conflictos
- La visión del conflicto que tienen las partes

UNIDAD 2.- Las 5 estrategias para abordar un conflicto

- Cuándo aplicar cada estrategia
- La resolución de los conflictos