

Resolución de conflictos y habilidades de comunicación para entornos profesionales y sociales

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

- Comprender el concepto de conflicto y sus principales características como fenómeno social y relacional
- Identificar los distintos tipos de conflictos, sus causas y las variables que influyen en su evolución
- Analizar los conflictos atendiendo a factores personales, organizativos, culturales y emocionales
- Reconocer las fases del conflicto y detectar señales tempranas de escalada
- Diferenciar entre conflictos funcionales y disfuncionales, así como entre conflictos manifiestos y latentes
- Aplicar metodologías y estrategias adecuadas para la gestión y resolución de conflictos en distintos contextos
- Desarrollar habilidades de comunicación asertiva, empatía y escucha activa para afrontar situaciones conflictivas
- Utilizar técnicas de negociación, mediación y toma de decisiones consensuadas
- Prevenir conflictos en entornos personales, laborales y organizacionales, especialmente en contextos de cambio
- Valorar el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, mejora y crecimiento personal y colectivo

CONTENIDOS

Resolución de conflictos y habilidades de comunicación para entornos profesionales y sociales

UNIDAD.- El conflicto I

- Concepto
- Que es un conflicto. Criterios de clasificación
- Funciones de los conflictos
- Principales contextos de análisis
- Origen
- Origen de los conflictos
- Desarrollo de un conflicto
- Variables que condicionan la evolución de un conflicto
- Tipología de las partes que intervienen en un conflicto
- El conflicto como fenómeno social y relacional
- Percepción subjetiva y objetiva del conflicto
- Diferencia entre problema, desacuerdo y conflicto
- El conflicto como oportunidad de cambio y mejora
- Factores personales que influyen en el conflicto (valores, creencias, emociones)
- Factores organizativos y estructurales del conflicto
- El rol del poder y la autoridad en los conflictos
- Intensidad y gravedad del conflicto
- Fases iniciales del conflicto: señales tempranas

NIDAD.- El conflicto II

Tipos de conflictos

- Consideraciones generales respecto a la identificación de patrones de conflicto
- Como identificar patrones de conflicto.
- Tipos de conflictos laborales
- La gestión de los conflictos
- Conflictos interpersonales, intrapersonales y grupales
- Conflictos funcionales y disfuncionales
- Conflictos manifiestos y conflictos latentes
- Patrones repetitivos de conflicto en las organizaciones
- Indicadores de escalada del conflicto
- Conflictos derivados de la comunicación deficiente
- Conflictos por roles, tareas y responsabilidades
- Conflictos culturales y de diversidad
- Impacto del conflicto en el clima laboral y el rendimiento
- Errores habituales en la identificación de conflictos

UNIDAD.- Metodologías y estrategias para la resolución de conflictos

- El conflicto en el equipo de trabajo
- Manejo de conflictos en el interior del equipo de trabajo
- ¿Como prevenir el conflicto?
- Formar equipos de trabajo con personas motivadas
- Resolución de conflictos dentro de los equipos de trabajo
- El conflicto colectivo y la disparidad de intereses
- Habilidades necesarias para afrontar un conflicto
- Procedimientos para la resolución de conflictos laborales
- Modelos teóricos de resolución de conflictos
- Estilos personales de afrontamiento del conflicto
- El papel del liderazgo en la gestión del conflicto
- Comunicación asertiva como herramienta clave
- Negociación colaborativa frente a negociación competitiva
- Mediación como estrategia de resolución
- Gestión emocional en situaciones de conflicto
- Técnicas para la toma de decisiones consensuadas
- Prevención de conflictos en entornos de cambio
- Diseño de protocolos internos de actuación ante conflictos

UNIDAD.- Técnicas para la resolución de conflictos

- Identificación de comportamientos positivos y negativos
- Observar la capacidad de cooperación del equipo
- Conocer el estilo de comunicación de cada miembro del equipo
- Detectar indicios de conflicto por la comunicación no verbal
- Otros indicios de conflicto latente
- Preguntar al equipo
- Escucha activa aplicada a la resolución de conflictos
- Reformulación y validación emocional
- Técnicas de feedback constructivo
- Gestión de reuniones conflictivas
- Técnicas de mediación básica
- Técnicas de negociación win-win
- Manejo de conversaciones difíciles
- Resolución de conflictos mediante acuerdos escritos

UNIDAD.- Inteligencia emocional y conflicto

- Emociones y conflicto
- Autoconciencia emocional
- Autorregulación emocional en situaciones tensas
- Empatía y comprensión del otro
- Gestión del estrés asociado al conflicto
- Impacto emocional del conflicto en los equipos
- Técnicas para reducir la carga emocional
- Comunicación emocionalmente inteligente
- Prevención del conflicto desde la inteligencia emocional
- Desarrollo personal y profesional a través del conflicto

UNIDAD.- Aplicación práctica y casos de resolución de conflictos

- Análisis de casos reales de conflicto laboral
- Identificación de partes, intereses y posiciones
- Diagnóstico del tipo y fase del conflicto
- Selección de la técnica adecuada de resolución
- Simulación de procesos de mediación
- Role-playing aplicado a la gestión de conflictos
- Evaluación de resultados y aprendizajes
- Errores frecuentes en la resolución de conflictos
- Buenas prácticas en la gestión de conflictos
- Plan personal de mejora en la gestión de conflictos