

Modalidad: curso e-Learning Duración: 12 horas

Categorías: Administración y gestión

### OBJETIVOS

- Comprender las causas y dinámicas de los conflictos internos y externos
- Aprender a comunicarse de manera efectiva en situaciones de conflicto
- Desarrollar habilidades para manejar y resolver conflictos de manera pacífica y constructiva
- Aprender a tomar decisiones y negociar soluciones en situaciones de conflicto
- Mejorar la capacidad de trabajar en equipo y la colaboración en situaciones de conflicto interno

### CONTENIDOS

#### **Actuación frente a situaciones de conflicto externas**

- ¿Qué entendemos por violencia en el trabajo y cuáles son?
- ¿Cómo prevenir los casos de violencia?
- ¿En qué medida podemos actuar como profesionales?
- ¿Cómo nos ayudará este curso?
- Técnicas de Respiración, Visualización y Relajación
- Estrategias de Bloqueo
- Técnicas Asertivas

#### **Actuación frente a situaciones de conflicto internas**

- 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
- Las 5 estrategias para abordar un conflicto
- Cuando aplicar cada estrategia
- La resolución de los conflictos

