



Curso Online de Prevención y Gestión de Conflictos en la empresa

Herramientas prácticas para prevenir, gestionar y resolver conflictos en la empresa.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Prevención y Gestión de Conflictos en la empresa

Presentación

Se calcula que los líderes dedican hasta un 25% de su tiempo a resolver disputas internas. En el actual entorno laboral híbrido y diverso, la gestión de conflictos no busca eliminarlas, sino gestionarlas de forma constructiva para mejorar el clima organizacional.

Este curso busca capacitar a profesionales para prevenir, identificar y resolver conflictos en el trabajo, proporcionándoles herramientas como la negociación y la comunicación efectiva para lograr acuerdos justos, fortalecer relaciones y transformar problemas en oportunidades de mejora, promoviendo un clima laboral positivo y productivo y transformando disputas en oportunidades de crecimiento a través de la empatía y de estrategias ganar-ganar para lograr acuerdos satisfactorios.

La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

- 1** La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
- 2** *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- 3** *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
- 4** *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Prevención y Gestión de Conflictos en la empresa

Objetivos del curso:

- Desarrollar habilidades para identificar, prevenir y resolver conflictos de manera constructiva, transformándolos en oportunidades, mediante técnicas de mediación, negociación y comunicación efectiva para mejorar el clima laboral y la productividad.
- Entender qué es un conflicto, cuál es su relación con la percepción, cuáles son las fuentes del conflicto laboral, así como los factores y perfiles de personas conflictivas que predisponen a su aparición.
- Identificar los diferentes estilos de confrontar un conflicto laboral, los comportamientos inherentes a cada uno de ellos y conocer cuándo y cómo utilizarlos.
- Conocer habilidades y herramientas a tener en cuenta para la resolución de los conflictos laborales (comunicación, asertividad, creatividad, poder e influencia).
- Analizar los aspectos que debemos tener en cuenta a la hora de gestionar y evitar conflictos en nuestro entorno laboral.
- Aprender a gestionar los conflictos interpersonales e intergrupales, conocer cuáles son sus características y qué actitudes adoptar frente a ellos.
- Analizar el proceso dinámico de la negociación como una forma efectiva de resolver y solucionar conflictos tanto personales como grupales en el entorno laboral.
- Proporcionar herramientas prácticas para diseñar estrategias de resolución, desde lo teórico hasta la aplicación en casos reales.

Dirigido a:

Profesionales con responsabilidad sobre personas, coordinación de equipos o gestión de relaciones internas dentro de la empresa que necesiten prevenir, identificar y resolver conflictos de forma constructiva para mejorar la comunicación, la colaboración y el clima laboral. Especialmente útil para responsables y técnicos de **Recursos Humanos**, mandos intermedios, jefes de equipo, responsables de área, supervisores, coordinadores y profesionales con funciones de liderazgo en departamentos de **Administración, Operaciones, Producción, Atención al Cliente, Comercial y Logística**, o cualquier otra área donde la interacción entre personas y equipos resulte clave para el buen funcionamiento de la organización.

También resulta de gran interés para profesionales que, sin tener un cargo directivo, participen en entornos de trabajo colaborativos, deban gestionar desacuerdos, negociar soluciones, mediar entre partes o contribuir a crear un entorno laboral más productivo, equilibrado y orientado al entendimiento.

Prevención y Gestión de Conflictos en la empresa

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

8 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Introducción a los conflictos laborales

10 horas

No sería desventurado decir que, desde que el mundo es mundo, el conflicto ha existido. Desde la prehistoria hasta nuestros días, allí donde exista una organización, bien lo sea a nivel social, empresarial o en cualquier ámbito, y que en mayor o menor medida se encuentre organizada, instaurada, asentada y/o jerarquizada, los conflictos surgirán, existirán y tal vez se enquisten entre los miembros de la organización, empresa y/o sociedad.

- 1.1. Concepto de conflicto.
- 1.2. La percepción en el conflicto.
- 1.3. Conflicto vs problemas.
- 1.4. Fuentes de conflicto laboral.
- 1.5. Escalamientos o etapas del conflicto laboral.
- 1.6. Tipos de conflictos.
- 1.7. Factores que predisponen a la aparición del conflicto laboral.
- 1.8. Perfiles de personas conflictivas.
- 1.9. Resumen del módulo.

MÓDULO 2. Estilos habituales de afrontar los conflictos laborales

8 horas

- 2.1. **Estilo evitar el conflicto:**
 - 2.1.1. Características personales.
 - 2.1.2. ¿Cuándo evitar un conflicto laboral?
 - 2.1.3. Recomendaciones en el caso de evitar el conflicto.
- 2.2. **Estilo competir en el conflicto laboral:**
 - 2.2.1. Ganar – Perder.
 - 2.2.2. Características personales.
 - 2.2.3. ¿Cuándo competir en un conflicto?
 - 2.2.4. Sugerencias en caso de competir.
- 2.3. **Estilo acomodarse en el conflicto laboral:**
 - 2.3.1. Características personales.

2.3.2. ¿Cuándo acomodarse en un conflicto?

2.3.3. Recomendaciones en el caso de acomodarse.

2.4. Estilo ceder ante el conflicto laboral:

2.4.1. Características personales.

2.4.2. ¿Cuándo ceder en un conflicto?

2.4.3. Recomendaciones en el caso de ceder en un conflicto.

2.5. Estilo construir durante el conflicto laboral:

2.5.1. Características personales.

2.5.2. ¿Cuándo construir en un conflicto?

2.5.3. Recomendaciones para construir en un conflicto.

2.6. Resumen del módulo.

MÓDULO 3. Herramientas para la solución de conflictos laborales

8 horas

Las habilidades blandas o sociales juegan un rol muy importante en la gestión de conflictos. En primer lugar, porque si las utilizamos siempre, evitaremos muchos conflictos, tanto en el trabajo como en nuestras vidas personales, y, en segundo lugar, porque nos pueden ayudar a socavar cualquier desavenencia o conflicto.

3.1. La comunicación efectiva:

3.1.1. La comunicación consciente.

3.1.2. Elementos que intervienen en la comunicación:

3.1.2.1. La escucha activa.

3.1.3. Barreras de la comunicación.

3.2. Asertividad.

3.3. El poder:

3.3.1. Fuentes de poder.

3.4. La creatividad.

3.5. La influencia:

3.5.1. Tipos de influencia:

3.5.1.1. Empuje.

3.5.1.2. Atracción.

MÓDULO 4. Cómo afrontar el conflicto laboral

4 horas

Los conflictos surgen y nos acompañan a lo largo de toda la vida. No hay que entenderlos siempre como algo negativo, ya que pueden ser transformados positivamente en una oportunidad para delimitar nuestras conductas. Por ello, es muy importante identificar las consideraciones que debemos tener en cuenta para poder afrontar un conflicto.

- 4.1. Consideraciones para afrontar el conflicto.
- 4.2. ¿Cómo afronto el conflicto laboral?
- 4.3. Crear un ambiente propicio:
 - 4.3.1. Preparar el contexto físico.
 - 4.3.2. Preparar el contexto psicológico.
- 4.4. Consecuencias de no afrontar y asumir los conflictos.
- 4.5. Resumen del módulo.

MÓDULO 5. Gestión y solución de conflictos interpersonales laborales

4 horas

Los conflictos interpersonales son desacuerdos físicos, mentales o emocionales entre dos o más personas. En el ámbito laboral, son las acciones que realiza un colaborador o grupo de trabajo para frustrar u obstaculizar las acciones de otros, y si no son abordados a tiempo pueden generar importantes daños a las empresas.

- 5.1. Tipos de conflictos interpersonales.
- 5.2. Cómo afrontar conflictos interpersonales.
- 5.3. El consenso y los conflictos:
 - 5.3.1. ¿Por qué es útil el consenso para abordar conflictos?
 - 5.3.2. Qué es y qué no es consenso.
 - 5.3.3. Ventajas y desventajas del consenso.
 - 5.3.4. Reglas del consenso.
- 5.4. Comportamientos asertivos y solución de conflictos:
 - 5.4.1. Competencias para tener un comportamiento asertivo.

MÓDULO 6. Gestión y solución de conflictos intergrupales

4 horas

- 6.1. Modos de resolver un conflicto intergrupal.
- 6.2. Competencia vs colaboración.
- 6.3. Fortaleciendo la cooperación.

MÓDULO 7. La negociación en los conflictos laborales

8 horas

- 7.1. **Introducción a la negociación laboral:**
 - 7.1.1. ¿Qué es la negociación?
 - 7.1.2. Por qué negociar frente a los conflictos laborales.
 - 7.1.3. ¿Cuándo negociar?
 - 7.1.4. ¿Por qué negocia la gente?
 - 7.1.5. Importancia de la negociación en los conflictos.
 - 7.1.6. La negociación como proceso comunicativo.
- 7.2. **Tipos de negociación:**
 - 7.2.1. Las tácticas de la negociación.
 - 7.2.2. Las estrategias de la negociación.
- 7.3. **El método Harvard.**
- 7.4. **Proceso de negociación: fases**
 - 7.4.1. Preparación.
 - 7.4.2. Desarrollo de la negociación.
 - 7.4.3. El acuerdo.
- 7.5. **La ética en la negociación.**
- 7.6. **Conclusiones del módulo.**

MÓDULO 8. Mediación y gestión de conflictos

4 horas

- 8.1. ¿Qué es la mediación?
- 8.2. Fases de la mediación.
- 8.3. Tipos de mediación.
- 8.4. Habilidades para la mediación.
- 8.5. Ideas fundamentales del módulo.

Prevención y Gestión de Conflictos en la empresa

Autor



Gloria Ortega

MBA por la Universidad del Pacífico. Especialista en RRHH. Diplomada en Derecho Laboral. Licenciada en Administración con Certificación ISO 9001. Consultora especializada en Gestión Humana, Coach y Mentora, con amplia experiencia impulsando el desarrollo del talento, el liderazgo y la cultura organizacional en empresas de diversos sectores en LATAM. Autora de artículos de la especialidad.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

