

Experto en Análisis y Gestión de Conflictos en Recursos Humanos

Duración: 80 horas

Modalidad: Online

Coste Bonificable: 600 €

Objetivos del curso

- Conocer las modalidades de conflicto que existen y las causas que determinan la aparición de los mismos.
- Prevenir conflictos, sabiendo cómo manejar las situaciones más delicadas del ámbito laboral.
- Manejar y resolver adecuadamente los conflictos cuando ya se han producido.

Contenidos

TEMA 1. PRELIMINARES

1. Introducción

TEMA 2. CONCEPTOS PREVIOS

1. Introducción al conflicto
2. Perspectivas y definición del conflicto
3. Elementos básicos y tipo de conflictos
4. Niveles del conflicto

TEMA 3. CAUSAS DEL CONFLICTO

1. Causas de conflicto en la Administración Pública
2. Diferencias individuales
3. División de funciones y coordinación
4. Recursos
5. Desarrollo de carrera
6. Control y autonomía
7. Roles Intermedios



8. Relación con el entorno

TEMA 4. CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN

1. Importancia de la comunicación
2. Las barreras en la comunicación
3. Detección de las barreras de la comunicación

TEMA 5. PREVENIR EL CONFLICTO

1. Estrategias para prevenir el conflicto

TEMA 6. AFRONTAR Y RESOLVER EL CONFLICTO

1. La gestión de conflictos: principios básicos
2. Estrategias para resolver conflictos

TEMA 7. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

TEMA 8. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas

TEMA 9. LAS RELACIONES GRUPALES

1. El funcionamiento del grupo
2. El rol del grupo
3. El liderazgo del grupo
4. La comunicación en el grupo

TEMA 10. LA DINÁMICA DE GRUPOS

1. ¿Qué es la dinámica de grupos?
2. ¿Qué son las técnicas grupales?
3. Clasificación de las técnicas grupales
4. Fundamentos de selección y aplicación de las técnicas grupales