Resolución de conflictos en el ámbito laboral

JUSTIFICACIÓN

Existen ocasiones en los que estamos immersos en un gran caos en el que nos es imposible encontrar la solución. De una manera u otra estamos continuamente implicados en conflictos, pero todos no se solucionan de la misma manera. El conflicto forma parte de la persona, es inherente al ser humano, no se pueden separar.

Es por ello que es necesario dar recursos y estrategias a los profesionales para capacitarlos en gestión de conflictos, para que que puedan resolverlos de tal manera que consigan cambios en las conductas de ellos mismos y de sus equipos de trabajo.

OBJETIVOS

- Potenciar las capacidades de los participantes para que puedan resolver los conflictos de manera efectiva.
- Resolverlos de tal manera que todas las partes se sientan satisfechas.

CONTENIDOS

El curso se estructura en tres bloques:

- Bloque I: Conocer y comprender el conflicto,
- Bloque II: Identificar y evaluar los tipos de conflictos
- Bloque III: Facilitar estrategias para resolver los conflictos.

Módulo 1: Conocer y comprender el conflicto. (12 horas)

- Unidad 1.1. Que es el conflicto, como y cuando aparece. (6 horas)
- Unidad 1.2. Técnicas resolución de conflictos. (6 horas)

Módulo 2: Identificar y evaluar tipos de conflictos. (14 horas)

- Unidad 2.1. Motivaciónes de los conflictos (7 horas)
- Unidad 2.2. Tipos de conflictos (7 horas)

Módulo 3: Estrategias resolución conflictos (36 horas)

- Unidad 3.1. Comunicación efectiva (2 horas)
- Unidad 3.2. Comunicación verbal y no verbal (2 horas)
- Unidad 3.3. Identificación de las principales barreras en comunicación (5 horas)
- Unidad 3.4. Relación entre lo observado y el observador (2 horas)
- Unidad 3.5. Formulación de preguntas poderosas (2 horas)
- Unidad 3.6. Afrontar conversaciones dificiles (2 horas)
- Unidad 3.7. Expresar sentimientos y necesidades (5 horas)
- Unidad 3.8. Realizar peticiones efectivas (2 horas)
- Unidad 3.9. El significado y sentido del agradecimiento (2 horas)
- Unidad 3.10. Identificar la asertividad y como ejercerla (5 horas)
- Unidad 3.11. Como dar un buen feedback (2 horas)
- Unidad 3.12. La escucha empatica (5 horas)

60 horas / 4 semanas	**Nivel de profundidad: Intermedio***	**Modalidad:** *e-learning*	**Ampliar información:** web: www.ingenierosformacion.com e-mail: secretaria@ingenierosformacion.com Tlf: 985 73 28 91

* Partiendo de la base de que los cursos están dirigidos a un perfil mínimo de Ingeniero