

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

ÁREA FORMATIVA

ORGANIZACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS

NIVEL

Curso Monográfico

DURACIÓN

50 h

MODALIDAD FORMATIVA

Semipresencial, Distancia.

DESTINATARIOS

Este curso está dirigido a:

- Profesionales de RRHH y mandos intermedios
- Cualquier persona que desee conocer diversas técnicas para gestionar los conflictos en el puesto de trabajo

OBJETIVOS

- 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

TITULACIÓN

Los participantes que hayan realizado con aprovechamiento el Curso, recibirán el correspondiente **Diploma de Análisis y Gestión de Conflictos** por Isonor Quality.

TEMARIO

TEMA 1. LA COMUNICACIÓN Y SU REPERCUSIÓN EN LA CONDUCTA

TEMA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

TEMA 3. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

TEMA 4. GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

TEMA 5. TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LAS REUNIONES DE TRABAJO

TEMA 6. LOS CONFLICTOS EN LA RELACIÓN LABORAL

1. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

2. LOS CONFLICTOS COLECTIVOS

TEMA 7. LOS CONFLICTOS EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

1. TEORÍA, DEFINICIÓN, FUENTES Y MANEJO DEL CONFLICTO
2. INTRODUCCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
3. METODOS PARA LA RESOLUCIÓN
4. CASO PRÁCTICO RESUELTO SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TEMA 8. LA COMUNICACIÓN EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

TEMA 9. EL AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS

1. DEFINICIÓN DE PROBLEMA Y CONFLICTO
2. CONFLICTOS DE NECESIDADES E INTERESES EN LA TAREA
3. LOS CONFLICTOS COMO OPORTUNIDAD O COMO RIESGO
4. CÓMO Y POR QUÉ APARECEN LOS CONFLICTOS
5. GANADORES O PERDEDORES
6. POR QUÉ A VECES SE FRACASA EN RESOLVER CONFLICTOS

TEMA 10. ASPECTOS BÁSICOS QUE INFLUYEN EN LA NEGOCIACIÓN

1. NEGOCIACIÓN. CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE NEGOCIADOR
2. COMUNICACIÓN, LENGUAJE Y ASERTIVIDAD
3. NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
4. MOMENTO DE INICIAR LA NEGOCIACIÓN, COMIDA DE TRABAJO Y DETALLES DE CORTESÍA

TEMA 11. ÁREAS Y TIPOS DE NEGOCIACIÓN Y COMPETENCIA DEL NEGOCIADOR

1. PSICOLOGÍA DE LA NOEGOCIACIÓN
2. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
3. ÁREAS DE NEGOCIACIÓN
4. CONTENIDOS EN LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA EN LA A.G.E.

5. NEGOCIACIÓN COMPETITIVA O COOPERATIVA
6. NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA O DISTRIBUTIVA
7. COMPLEJIDAD DE LA NEGOCIACIÓN
8. FUERZAS DINÁMICAS DE LA NEGOCIACIÓN
9. DIFERENTES NEGOCIACIONES Y ESTILOS DE NEGOCIACIÓN

TEMA 12. LA NEGOCIACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA 13. FASES, ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE LA NEGOCIACIÓN

1. ESTILOS Y FASES DE LA NEGOCIACIÓN
2. PREPARACIÓN Y OBJETO DE LA NEGOCIACIÓN
3. AGENDA DE LA REUNIÓN, DESARROLLO, PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN
4. ARGUMENTOS Y OBJECIONES
5. APLICACIÓN DE CRITERIOS OBJETIVOS
6. FLEXIBILIDAD Y CREATIVIDAD

TEMA 14. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE LA NEGOCIACIÓN

1. TÁCTICAS Y ESTRATEGIAS
2. LUGAR DE LA NEGOCIACIÓN Y FACTORES DE ÉXITO
3. CONCESIONES, BLOQUEOS Y ROMPIMIENTO DE LA NEGOCIACIÓN
4. EL PLAN B

DOCENTES

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.