



Gestión de conflictos

Objetivos

□ **Objetivo General**

- A través de una simulación interactiva, se tratarán los conocimientos y habilidades básicas para conocer los tipos de conflictos y gestionarlos adecuadamente para convertirlos en oportunidades de cambio.

□ **Objetivos Específicos**

- Conocer cómo se entiende el conflicto en el entorno corporativo, los diferentes tipos que se pueden encontrar en el día a día en una organización y sus causas más habituales.
- Aprender a gestionar y resolver los conflictos mediante un estudio de situación y elección del estilo y estrategia de resolución de conflictos más apropiada.
- Aprender a convertir los conflictos negativos en conflictos positivos.
- Conocer técnicas que fomenten el conflicto funcional dentro de una organización.

Contenidos

| Gestión de conflictos | Tiempo estimado |
|--|------------------------|
| <p>Unidad 1: El conflicto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de conflicto. • Tipologías de conflictos. • Causas del conflicto. | 9.5 horas |
| Examen UA 01 | 30 minutos |
| Tiempo total de la unidad | 10 horas |
| <p>Unidad 2: Gestión y resolución de conflictos disfuncionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de la situación. • Estilos de resolución de conflictos. • Estrategias para la resolución de conflictos. | 9.5 horas |
| Examen UA 02 | 30 minutos |
| Tiempo total de la unidad | 10 horas |
| <p>Unidad 3: Convertir los conflictos en oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convertir conflictos disfuncionales en conflictos funcionales. • Cómo convertir un conflicto en una oportunidad. • Fomentar el conflicto funcional. | 13.5 horas |
| Examen UA 03 | 30 minutos |
| Tiempo total de la unidad | 14 horas |
| Examen final | 1 hora |
| 3 unidades | 35 horas |