



&



CURSO ONLINE

GESTIÓN DE CONFLICTOS





CURSO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

¿POR QUÉ UN CURSO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS?

Las investigaciones demuestran que el personal invierte hasta un 42 % de su tiempo en intentar resolver los conflictos.

Los conflictos sin resolver son factores decisivos, en al menos el 50% de las renuncias voluntarias y, del 60% de las causas de los despidos.

Cuando comienzan los problemas y no se atajan a tiempo, el ambiente laboral se resiente y surgen graves consecuencias.

Un ejemplo de ello es el absentismo asociado al estrés laboral, que está especialmente provocado por los conflictos crónicos con personas cercanas del trabajo, encargadas y directivas.

Adquirir herramientas y aprender a gestionar los conflictos a través de la comunicación, herramientas, o la mediación es la alternativa preventiva, más eficaz y barata, de la que dispone la empresa para atajar el problema.



CURSO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

ESTRUCTURA DE CONTENIDOS



OBJETIVO

Adquirir herramientas para manejar mejor situaciones conflictivas



DURACIÓN

1 Hora



DESTINATARIOS

Todo el personal

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN

- Aspectos positivos y nocivos de los conflictos
- El conflicto como oportunidad

2. ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Comunicación verbal y no verbal
- Errores comunes en la comunicación
- Técnicas para la escucha activa
- Habilidades de comunicación

3. CONFLICTO EN LA EMPRESA

- Causas de conflictos en el trabajo
- Consecuencias del conflicto en la empresa
- Ejemplos y casos
- Resolución de conflictos laborales

4. GESTIÓN DEL CONFLICTO

- Actitudes ante el conflicto
- Gestión del conflicto saludable
- Herramientas de gestión de conflictos
- Mediación

5. MEDIACIÓN LABORAL

- Concepto, principios y ventajas
- Beneficios en la empresa
- El proceso de mediación