



OpenWebinars certifica que

ELENA HERNANDEZ HARO

Ha superado con éxito

**Curso de Resolución de conflictos
en el ámbito laboral**

Duración del curso

4 horas

Fecha de expedición

09 junio 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

Contenido

Curso de Resolución de conflictos en el ámbito laboral

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

Definición y percepciones sobre el conflicto

El equipo como sistema

Creencias potenciadoras y limitantes

2. ¿CÓMO RESOLVER CONFLICTOS CREATIVAMENTE?

Pensamiento divergente vs convergente

3. ENFOQUE DEL CONFLICTO

Agresivo, pasivo y proactivo

4. ESTILOS Y MANERAS DE ABORDAR EL CONFLICTO

Estilos y maneras de abordar los conflictos

5. INTERESES Y NECESIDADES

Casos prácticos

6. LA GESTIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La gestión emocional en la resolución de conflictos

7. TIPOS Y POSIBLES CAUSAS DE CONFLICTOS

Tipos y causas más comunes de conflictos laborales

8. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Negociación, mediación, juicio y mapa del conflicto

9. ELEMENTOS CLAVE EN EL CONFLICTO

Vinculación

Problema

Emoción

Reetiquetado

10. RECURSOS PRÁCTICOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Comunicación positiva y conflicto

11. CONCLUSIONES

Conclusiones y próximos pasos

