



OpenWebinars certifica que

CRISTINA NOTARIO SANCHEZ

Ha superado con éxito

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

Duración del curso

4 horas

Fecha de expedición

04 julio 2024

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Manuel Agudo, the CEO of OpenWebinars.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

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