



TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

cod: 1237997868

OBJETIVOS GENERALES

Al finalizar el curso el participante será capaz de Utilizar técnicas de manejo de conflictos y negociación en la conducción de equipos de trabajo.

Duración: 60 horas - Modalidad: E-learning

Módulo 1: Manejo de conflicto

Objetivos:

Aplicar técnicas de manejo de conflicto reconociendo los tipos de conflictos y posibles estrategias a utilizar

Contenidos:

- Conceptos generales del conflicto
- Ciclo y niveles del conflicto
- Tipos de conflictos
- Estilos y estrategias en la resolución de un conflicto
- La Resolución de un conflicto
- Negociación
- Etapas de la negociación
- Mediación

Módulo 2: Negociación y resolución de controversias

Objetivos:

Utilizar técnicas de negociación en la resolución de controversias laborales, identificando los elementos y el proceso de una negociación efectiva.

Contenidos:

- ¿Qué es la negociación?
- Elementos de la negociación
- Alternativas
- Intereses
- Opciones
- Legitimidad o criterio
- Compromiso
- Comunicación
- Relación
- Los elementos de la negociación en la práctica
- Definición de un buen resultado de negociación
- Proceso de negociación
- La negociación en la práctica: consejos para una negociación efectiva