

# FORMACIÓN E-LEARNING

## Curso Online de Gestión y Resolución de Conflictos en las Organizaciones

→ Metodologías y estrategias de negociación y mediación para desactivar conflictos y gestionar tensiones en el mundo de las organizaciones.



  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



## Presentación

El conflicto es una realidad inherente a las relaciones personales ya que nace de las diferencias de opiniones, visiones, criterios y valores que cada persona posee. Además, si estas diferencias afectan a nuestros objetivos el clima de colaboración en el que normalmente nos desenvolvemos es sustituido por uno de enfrentamiento.

Es por ello que debemos aprender a gestionar las situaciones de conflicto de una forma constructiva y positiva, lo que incluye saber comunicar, autocontrolar nuestras emociones, ofrecer alternativas de solución atrayentes para las otras personas afectadas por el conflicto...

El proceso de solución de conflictos puede servirnos para clarificar distintas posiciones, potenciar la creatividad, fomentar la cohesión y estimular la colaboración e interrelación a través de la forma de decisión y puesta en marcha de las soluciones acordadas.

Este curso le permitirá conocer los diferentes tipos de conflictos y la manera más adecuada de actuar en cada uno de ellos, además de utilizar las herramientas y habilidades necesarias para solucionar los mismos. Todo ello desde un punto de vista práctico que permita un mayor autoconocimiento a la vez que la utilización de las herramientas compartidas a lo largo del curso.

## La Educación On-line

Tras 15 años de experiencia formando a directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales presenta sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- Trabajar con diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

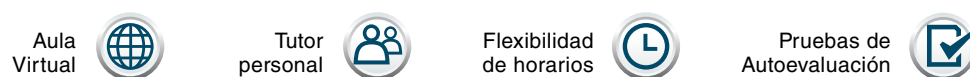


## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 50 horas y el material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 8 módulos de formación práctica de que consta el curso Gestión y Resolución de Conflictos en las organizaciones.

### Material Complementario

Incluye ejemplos y modelos de soporte sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas en la gestión de conflictos dentro de la empresa.

### Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la gestión de conflictos dentro de la empresa.

### Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

## Curso Bonificable



## Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué entendemos por conflicto. Cómo identificar los diferentes tipos de conflicto dentro de nuestra empresa.
- Cuáles son los factores que predisponen a la aparición de un conflicto.
- Cómo reconocer cuál es su estilo habitual de resolución de conflictos y cuál el que utilizan otras personas.
- Cómo manejar los conflictos de forma que contribuyan al desarrollo personal y colectivo.
- De qué medios disponemos para identificar conflictos y situaciones potencialmente conflictivas.
- Qué elementos influyen en una adecuada gestión de conflictos.
- Cuáles son los diferentes procesos que podemos encontrar para solucionar un conflicto.
- Cómo afrontar los conflictos interpersonales.
- Cuáles son las características específicas de los conflictos intergrupales.
- Técnicas asertivas para facilitar el afrontamiento de situaciones conflictivas.
- Qué habilidades personales y de interacción interpersonal deben utilizarse para una adecuada solución del conflicto.
- En qué consiste la mediación de conflictos dentro de una organización.
- Qué diferentes tipos de actuaciones pueden llevarse a cabo dentro del proceso de mediación.
- Cómo valorar si una situación de conflicto debe ser solucionada o no mediante negociación.

**Aprenda a diagnosticar cada situación de conflicto en la empresa para identificar la solución más adecuada.**

## Dirigido a:

Directivos, Mandos Intermedios y responsables de equipos que puedan tener la necesidad de gestionar o mediar en conflictos dentro de sus áreas de trabajo.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 1. Introducción al concepto de conflicto

3 horas

El conflicto es una realidad que forma parte de la vida de relación de las personas y de los grupos. Este primer módulo nos introduce al concepto de conflicto analizando los elementos que intervienen en ellos, así como los factores y comportamientos que predisponen a su aparición.

- 1.1. Reflexiones iniciales.
- 1.2. Concepto de conflicto.
- 1.3. El conflicto puede ser algo positivo.
- 1.4. Tipos de conflicto.
- 1.5. Fuentes de conflicto.
- 1.6. Factores que predisponen a la aparición del conflicto.
- 1.7. Algunos comportamientos conflictivos.
- 1.8. Resumen de ideas fundamentales del módulo.

### → MÓDULO 2. Claves para afrontar el conflicto

4 horas

Este módulo analiza los aspectos que hemos de tener en cuenta a la hora de gestionar los conflictos que se nos presenten en nuestro día a día.

- 2.1. ¿He afrontado el conflicto adecuadamente?
- 2.2. Crear ambiente propicio:
  - 2.2.1. Contexto físico.
  - 2.2.2. Contexto psicológico.
- 2.3. Consecuencias de la no solución del conflicto.
- 2.4. Resumen de ideas fundamentales del módulo.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 3. Estilos personales de tratamiento del conflicto

8 horas

A través de este módulo identificaremos los diferentes estilos de afrontar el conflicto, las conductas inherentes a cada uno de ellos así como saber cuándo y cómo utilizarlos.

#### **3.1. Evitar el conflicto:**

- 3.1.1. Características personales.
- 3.1.2. Cuándo evitar un conflicto.
- 3.1.3. Recomendaciones en el caso de evitar el conflicto.

#### **3.2. Luchar para lograr los objetivos propios (competir):**

- 3.2.1. Costes de ganar-perder.
- 3.2.2. Características personales.
- 3.2.3. Cuándo competir en un conflicto.
- 3.2.4. Sugerencias en caso de competir.

#### **3.3. Aceptar las exigencias del otro/a (acomodar):**

- 3.3.1. Características personales.
- 3.3.2. Cuándo acomodar en un conflicto.
- 3.3.3. Recomendaciones en el caso de acomodar.

#### **3.4. Renunciar en parte a los propios objetivos (ceder):**

- 3.4.1. Características personales.
- 3.4.2. Cuándo ceder en un conflicto.
- 3.4.3. Recomendaciones en el caso de ceder en un conflicto.

#### **3.5. Confrontar el conflicto (construir):**

- 3.5.1. Características personales.
- 3.5.2. Cuándo construir en un conflicto.
- 3.5.3. Recomendaciones en el caso de construir en un conflicto.

#### **3.6. Resumen de ideas fundamentales del módulo.**

## Contenido del curso

### → MÓDULO 4. Habilidades y herramientas para la solución de conflictos

14 horas

En cualquier conflicto identificamos una serie de elementos que condicionan tanto el planteamiento inicial que las personas hagan en cuanto al proceso de solución del mismo, como a las posibles soluciones a las que se puedan llegar. En este módulo vamos a hablar de comunicación, asertividad, creatividad, poder e influencia.

#### 4.1. Comunicación:

##### 4.1.1. Elementos que intervienen en la comunicación:

4.1.1.1. A la hora de emitir nuestro mensaje.

4.1.1.2. A la hora de recibir el mensaje.

#### 4.2. Asertividad.

#### 4.3. Poder:

4.3.1. Tipos de poder.

#### 4.4. Creatividad.

#### 4.5. Influencia:

4.5.1. Tipos de influencia:

4.5.1.1. Empuje.

4.5.1.2. Atracción.

### → MÓDULO 5. Solución de conflictos interpersonales

4 horas

En este módulo identificaremos las causas más frecuentes de conflictos interpersonales así como la manera de afrontarlos.

#### 5.1. Tipos de conflictos interpersonales.

#### 5.2. Cómo afrontar conflictos interpersonales.

#### 5.3. Consenso como forma de solución de conflictos:

5.3.1. ¿Por qué es útil el consenso?

5.3.2. Qué es y qué no es consenso.

5.3.3. Ventajas e inconvenientes del consenso.

5.3.4. Reglas del consenso.

## Contenido del curso

### 5.4. Comportamientos asertivos y solución de conflictos.

#### 5.4.1. Algunas técnicas asertivas.

## → MÓDULO 6. Solución de conflictos intergrupales

3 horas

Este módulo analiza las principales características de los conflictos intergrupales así como las dos posibles actitudes que podemos tener ante ellos.

### 6.1. Competencia vs colaboración:

#### 6.1.1. Fortaleciendo la cooperación.

## → MÓDULO 7. Negociación como vía de solución de conflictos

10 horas

La negociación es un proceso dinámico en el cual las personas o grupos en conflicto buscan, a través de la reunión y por medio del diálogo, resolver sus problemas. Este módulo analiza las situaciones de conflicto orientadas a solucionarse mediante la negociación.

### 7.1. Respondiendo a algunas preguntas:

#### 7.1.1. ¿Qué es negociar?

#### 7.1.2. ¿Por qué negociar?

#### 7.1.3. ¿Cuándo negociar?

#### 7.1.4. Tipos de negociación.

### 7.2. Proceso de negociación: fases

#### 7.2.1. Planificación.

#### 7.2.2. Negociación propiamente dicha.

#### 7.2.3. Fin de la negociación.

#### 7.2.4. Revisión de la negociación.

### 7.3. Negociación: conclusiones.



## Contenido del curso

### → MÓDULO 8. Mediación y solución de conflictos

3 horas

La mediación es una técnica que consiste en la intervención de una tercera parte que facilita el logro de acuerdos en torno a un conflicto, utilizando para ello el diálogo y la negociación.

Este módulo analiza esta técnica y los pasos que hay que seguir para que tenga éxito.

- 8.1. Fases de la mediación.
- 8.2. Tipos de intervenciones.
- 8.3. Habilidades para la mediación.
- 8.4. Conclusiones: algunos aspectos clave.



## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Gestión y Resolución de Conflictos en las Organizaciones han sido elaboradas por:

### → Yolanda González

Licenciada en Psicología. Master en RRHH y en Cultura para la Paz, Derechos Humanos, Educación y Conflictos, cuenta con más de 15 años de experiencia desarrollando proyectos de formación y consultoría de RRHH.

La autora y sus colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Gestión y Resolución de Conflictos en las Organizaciones**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

