Análisis y Gestión de Conflictos

Análisis y Gestión de Conflictos

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

El objetivo de este curso es descubrir las principales reglas que rigen el funcionamiento de los equipos de trabajo. Entender el conflicto como una parte inevitable y esencial del desarrollo de un equipo de trabajo. Prevenir las situaciones de conflicto. Averiguar cómo adecuar el comportamiento individual para evitar el conflicto. Detectar qué problemas existen y por qué se presentan en el equipo de trabajo. Descubrir cómo resolver los conflictos que surgen al trabajar en equipo. Considerar la mediación como alternativa al conflicto y diferenciarla de otras formas de negociación. Utilizar las técnicas y habilidades necesarias para afrontar situaciones de conflicto.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

MÓDULO 1: La Comunicación

TEMA 1. La Comunicación y su Repercusión en la Conducta

El proceso de comunicación

La estructura del mensaje

Fuentes de información

Barreras en la comunicación

Canales, medios, flujos y redes

La repercusión de la personalidad

Consejos prácticos para mejorar la comunicación

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

© icaformación2024

TEMA 2. La Comunicación en la Empresa

Las cuatro P's de la comunicación

La comunicación oral

La comunicación escrita

La comunicación verbal directa

La comunicación verbal indirecta

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 3. La Comunicación No Verbal

El lenguaje no verbal

El lenguaje corporal

La sonrisa

El miedo

Nuestra imagen

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

MÓDULO 2: Trabajo en Equipo. Los

Conflictos

© icaformación2024

TEMA 4. Grupos y Equipos de Trabajo

¿Qué se entiende por Grupo?

Los Grupos como Unidades Básicas de las Organizaciones

Tipos de Grupos en las Organizaciones

Grupos Directivos

El EMPOWERMENT en el Equipo de Trabajo

La importancia del Equipo

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 5. Técnicas de Trabajo en Equipo

Herramientas y Técnicas

Técnicas para la fase preparen

Técnicas para la fase apunten

Técnicas para la fase fuego

Evaluación y Rendimiento del Equipo de Trabajo

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 6. Las Reuniones de Trabajo

© icaformación2024

¿A qué llamamos Reunión?

Fases de la Reunión

El Decálogo de las Reuniones

Idea El Rol participativo de los Asistentes

Aspectos que hacen ineficaces las Reuniones

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 7. Los Conflictos en la Relación Laboral

Régimen disciplinario

Los conflictos colectivos

Lo que hemos aprendido

Test

TEMA 8. Los Conflictos en los Equipos de Trabajo

Teoría del Conflicto

Definición de Conflicto

Fuentes de Conflicto

Manejo del Conflicto

Introducción a la Resolución de Conflictos

Métodos para la resolución

© icaformación2024

Caso Práctico resuelto sobre resolución de conflictos

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 9. La Comunicación en los Equipos de Trabajo

Introducción al concepto de Comunicación

Diferencia entre Comunicación e Información

Funciones de la Comunicación

Redes de Comunicación

Flujo de la Comunicación en la Organización

Métodos de Comunicación

Formas de Comunicación

El Clima Laboral

La Comunicación en la Toma de Decisiones

La Comunicación Externa

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 10. El Afrontamiento de los Conflictos

Qué es un problema, qué es un conflicto

© icaformación2024

Conflictos de necesidades e intereses en la tarea

Los conflictos como oportunidad o como riesgo

Cómo y por qué aparecen los conflictos

Ganadores o perdedores

Por qué a veces se fracasa en resolver conflictos

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

MÓDULO 3: Técnicas de Negociación

TEMA 11. Aspectos Básicos que Influyen en la Negociación

Negociación

Características del negociador

Tipos de negociadores

Comunicación

Lenguaje

Asertividad

Momento de iniciar la negociación

Comida de trabajo

Detalles de cortesía

Negociaciones internacionales

© icaformación2024

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 12. Áreas de Negociación y Competencia del Negociador

Psicología de la negociación

Evaluación de competencias

Competencia para negociar los funcionarios

Competencia para negociar los laborales

Áreas de negociación

Contenidos en la negociación colectiva en la A.G.E.

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 13. Tipos de Negociación

Introducción

Negociación competitiva

Negociación cooperativa

Complejidad de la negociación

Las fuerzas dinámicas de la negociación

Diferentes negociaciones

© icaformación2024

Adaptación de la negociación

Negociación integrativa

Negociación distributiva

Estilos de negociación

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 14. La Negociación en la Administración Pública

Acuerdos y convenios conjuntos del personal laboral y funcionario

Otras relaciones singulares entre acuerdos y convenios

La separación formal y la equiparación material entre acuerdos y

convenios

Estructura de la negociación: cláusula de configuración y administración

Ámbito funcional, personal y temporal

Administración del convenio: comisiones paritarias y de negociación

Materias de negociación

Garantías y procesos de negociación

Estructura de la negociación colectiva en la función pública

Estructura de la negociación en la LOR

Acuerdos Administración Sindicatos 19 de noviembre de 1991

© icaformación2024

Acuerdos Administración Sindicatos para el periodo 1995-1997

Acuerdos Administración Sindicatos para el periodo 2003-2004

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

© icaformación2024