

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Experto en Análisis y Gestión de Conflictos en Recursos Humanos

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Conocer las modalidades de conflicto que existen y las causas que determinan la aparición de los mismos.
- Prevenir conflictos, sabiendo cómo manejar las situaciones más delicadas del ámbito laboral.
- Manejar y resolver adecuadamente los conflictos cuando ya se han producido.

Contenidos:

## TEMA 1. PRELIMINARES

Introducción

## TEMA 2. CONCEPTOS PREVIOS

Introducción al conflicto  
Perspectivas y definición del conflicto  
Elementos básicos y tipo de conflictos  
Niveles del conflicto

## TEMA 3. CAUSAS DEL CONFLICTO

Causas de conflicto en la Administración Pública



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Diferencias individuales  
División de funciones y coordinación  
Recursos  
Desarrollo de carrera  
Control y autonomía  
Roles Intermedios  
Relación con el entorno

#### TEMA 4. CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN

Importancia de la comunicación  
Las barreras en la comunicación  
Detección de las barreras de la comunicación

#### TEMA 5. PREVENIR EL CONFLICTO

Estrategias para prevenir el conflicto

#### TEMA 6. AFRONTAR Y RESOLVER EL CONFLICTO

La gestión de conflictos: principios básicos  
Estrategias para resolver conflictos

#### TEMA 7. LA NEGOCIACIÓN

Concepto de negociación  
Estilos de negociación  
Los caminos de la negociación  
Fases de la negociación

#### TEMA 8. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Estrategias de negociación  
Tácticas de negociación  
Cuestiones prácticas

#### TEMA 9. LAS RELACIONES GRUPALES

El funcionamiento del grupo



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



El rol del grupo  
El liderazgo del grupo  
La comunicación en el grupo

## TEMA 10. LA DINÁMICA DE GRUPOS

¿Qué es la dinámica de grupos?  
¿Qué son las técnicas grupales?  
Clasificación de las técnicas grupales  
Fundamentos de selección y aplicación de las técnicas grupales

