

## LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

**CÓDIGO**  
03B06C03

**AUTOR**  
Isabel Iglesias

**DURACIÓN ESTIMADA**  
8 h

**NIVEL DE FORMACIÓN**  
Básico

### Dirigido a

*Profesionales que quieran mejorar la comprensión de las emociones en el ámbito laboral y su impacto en la gestión de conflictos.*

### Descripción

*Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá el concepto de conflicto laboral y sus principales características, abarcando aspectos como la tipología y la forma de resolverlos.*

## COMPETENCIAS

1. Conocer qué es un conflicto y sus principales características para ver distintos aspectos de estos y establecer su origen.
2. Conocer adecuadamente los diferentes tipos de conflictos para establecer sus causas y ver las mejores alternativas para solucionarlas.
3. Conocer diferentes formas de resolver conflictos en el ámbito laboral para encontrar la mejor solución en base a su origen.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Identificar conflictos o problemas.
2. Identificar diferentes tipos de conflictos.
3. Resolver conflictos en base a sus causas.

## CONTENIDOS

Unidad 1. Características de los conflictos.

1. Qué es un conflicto.
2. Conflictos vs problemas.
3. Conflictos, ¿Riesgo u oportunidad?
4. La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: mi mapa del mundo.

## LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

5. Cómo ampliar mi mapa del mundo.

Unidad 2. Tipos de conflictos.

1. Tipos de conflictos habituales en el entorno laboral: conflictos funcionales y disfuncionales.

2. Las 8 causas generadoras de conflictos y sus motivos.

Unidad 3. Los conflictos en el ámbito laboral.

1. El proceso del conflicto.

2. Las 4 conductas más frecuentes que se adoptan ante un conflicto.

3. Cómo resolver conflictos: pasos habituales en la resolución de conflictos.

4. Estrategias habituales a la hora de resolver conflictos.