



## Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos por parte de la dirección.

**Sku:** CT0243

**Horas:** 10

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. El conflicto como problema en la empresa. 2. Funciones del conflicto. 3. Causas de los conflictos. 3.1 Nivel individual. 3.2. Nivel grupal. 4. Tipos de conflictos. 4.1. Los contrarios. 4.2. De su manifestación. 4.3. De los medios utilizados. 4.4. De su utilidad. 5. Agresividad humana y conflicto. 6. Resolución de conflictos. 6.1. Etapas en la resolución: revelación o manifestación. clasificación o definición del conflicto. análisis o evaluación. intento de solución. recapitulación y evaluación posterior. 7. Factores determinantes en la resolución de conflictos. 8. Relación previa entre las partes. 9. Naturaleza del conflicto. 10. Características de las partes. 11. Estimaciones de éxito. 12. Prevención de los conflictos. 13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos – empatía. asertividad. escucha activa. influencia. liderazgo. canalización del cambio y diálogo.