



## Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

**Sku:** CT1417

**Horas:** 15

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. El conflicto en las relaciones de trabajo. 1.1. Características de los conflictos. 1.2. Tipos de conflictos: grupal. individual. normativo. económico. pacífico. violento. positivo. negativo.  
2. Tratamiento de los conflictos. 2.1. Identificación del conflicto. 2.2. Causas y consecuencias de los conflictos. 2.3. Conflictos relacionados con la tarea. 2.4. Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales. 2.5. Comportamientos y señales básicas. 2.6. Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo. 2.7. El conflicto como oportunidad de cambio.