

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Modalidad: 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.

Contenidos:

La Comunicación y su Repercusión en la Conducta.
La Comunicación en la Empresa.
La Comunicación No Verbal.
Grupos y Equipos de Trabajo.
Técnicas de Trabajo en Equipo.
Las Reuniones de Trabajo.
Los Conflictos en la Relación Laboral.
Los Conflictos en los Equipos de Trabajo.
La Comunicación en los Equipos de Trabajo.
El Afrontamiento de los Conflictos.
Aspectos Básicos que Influyen en la Negociación.
Áreas de Negociación y Competencia del Negociador.
Tipos de Negociación.
La Negociación en la Administración Pública.
Fases de la Negociación.
Estrategias y Tácticas de la Negociación.

- Elementos de seguridad individuales y colectivos.

Prevención de riesgos y medioambiente

- Identificación, interpretación y aplicación de normas higiénico-sanitarias, de seguridad, salud y medioambientales. Reconocimiento e interpretación de información y señales.
- Planes de prevención de riesgos. Identificación de actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia.
- Procedimientos de actuación y primeros auxilios en casos de accidente. - Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades.
- Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables.
- Aplicación de la indumentaria adecuada: calzado, guantes, ropa, protección ocular, acústica.
- Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo. Responsabilización de las tareas desarrolladas.
- Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.