



## ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS



## Objetivos

- El principal objetivo del curso es que el alumno conozca las modalidades de conflicto que existen y las causas que determinan la aparición de los mismos para así poder prevenirlos o manejarlos adecuadamente cuando ya se han producido.



## Contenido

### Tema 1. Análisis y Gestión de Conflictos

#### Preliminares

Contenidos y objetivos  
Introducción  
Ejemplo

#### Conceptos previos

Introducción al conflicto  
Perspectivas y definición del conflicto  
Elementos básicos y tipos de conflictos  
Niveles del conflicto  
Ejercicio sobre tipos de conflictos

#### Causas de conflictos

Principales causas de conflicto  
Diferencias individuales  
División de funciones y coordinación  
Recursos y desarrollo de carrera  
Control y autonomía  
Roles intermedios  
Relación con el entorno  
Ejercicio sobre roles intermedios

#### Conflictos en la comunicación

Importancia de la comunicación  
Las barreras en la comunicación  
La percepción personal  
Ejercicio sobre percepción personal  
La existencia de estereotipos  
Interferencias y filtraciones  
Falta de empatía y feedback  
Detección de barreras en la comunicación  
Ejercicio de barreras de comunicación

#### Prevenir el conflicto

Estrategias para prevenir el conflicto  
Ejercicio sobre estrategias para prevenir el conflicto

#### Afrontar y resolver el conflicto

La gestión de conflictos: principios básicos  
Estrategias para resolver conflictos  
Ejercicio de pautas para resolver conflictos

#### Resumen

Análisis y gestión de conflictos

**Autoevaluación**

Motivación del trabajo en equipo

**Práctica**

Análisis de barreras de comunicación y actuaciones que promueven el conflicto en el Quijote

**Pon a prueba tus conocimientos**

Test de evaluación

