



# CURSO

## EXPERTO EN ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN RECURSOS HUMANOS

**DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO**

**ELB013**

Escuela asociada a:



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS DE FORMACIÓN



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ESCUELAS DE NEGOCIOS

## DESTINATARIOS

Este Curso en Análisis y Gestión de Conflictos en Recursos Humanos está dirigido a empresarios, directivos, emprendedores, trabajadores del sector de la dirección de empresas que pretendan adquirir conocimientos en relación con las causas del conflicto, los conflictos en la comunicación, como prevenir el conflicto, la negociación y sus técnicas, las relaciones grupales y las dinámicas de grupos.

## MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

## DURACIÓN

La duración del curso es de 600 horas.

## IMPORTE

IMPORTE ORIGINAL: 2380€

**IMPORTE ACTUAL: 595€**

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "EXPERTO EN ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN RECURSOS HUMANOS", de EUROPEAN LEADERSHIP BARCELONA SPAIN, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, AEC y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

# CONTENIDO FORMATIVO

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRELIMINARES

1. Introducción

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS PREVIOS

1. Introducción al conflicto
2. Perspectivas y definición del conflicto
3. Elementos básicos y tipo de conflictos
4. Niveles del conflicto

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. CAUSAS DEL CONFLICTO

1. Causas de conflicto en la Administración Pública
2. Diferencias individuales
3. División de funciones y coordinación
4. Recursos
5. Desarrollo de carrera
6. Control y autonomía
7. Roles Intermedios
8. Relación con el entorno

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN

1. Importancia de la comunicación
2. Las barreras en la comunicación
3. Detección de las barreras de la comunicación

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREVENIR EL CONFLICTO

1. Estrategias para prevenir el conflicto

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. AFRONTAR Y RESOLVER EL CONFLICTO

1. La gestión de conflictos: principios básicos
2. Estrategias para resolver conflictos

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. LAS RELACIONES GRUPALES

1. El funcionamiento del grupo
2. El rol del grupo
3. El liderazgo del grupo

4. La comunicación en el grupo

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA DINÁMICA DE GRUPOS

1. ¿Qué es la dinámica de grupos?
2. ¿Qué son las técnicas grupales?
3. Clasificación de las técnicas grupales
4. Fundamentos de selección y aplicación de las técnicas grupales