

# Gestión de conflictos en equipos

## Programación didáctica del curso

### Descripción

El conflicto en los equipos puede tener consecuencias positivas o negativas. En este curso, descubrirá formas de administrar los conflictos dentro de los equipos.

Este curso se compone de 3 unidades didácticas (UD) basadas en contenidos de Skillsoft, y son las siguientes:

- UD 1. Enfrentamiento de conflictos en el lugar de trabajo
- UD 2. Resolución de conflictos en el lugar de trabajo
- UD 3. Gestionar los conflictos de equipo

### Duración

El curso tiene una duración estimada de 2 horas.

### Metodología de impartición

El curso se imparte en esta plataforma de teleformación, en modalidad eLearning. En los cursos se diferencia el tiempo necesario para la reproducción de los contenidos (*play time*), que aparece en el apartado de acceso a los contenidos, del tiempo de aprendizaje (*learning time*), que incluye el tiempo que el/la alumna dedicará a realizar las evaluaciones, las actividades propuestas por el/la docente y a interactuar en foros y chats.

Los participantes deben seguir la secuencia didáctica propuesta. En algunos casos, algunas requerirán haber completado las previas. En todos los casos, cuentan con evaluaciones. Para superarlas, el participante debe obtener el 60% de respuestas correctas.

En los foros del curso, los participantes podrán plantear sus dudas al docente, quien también hará uso de estas herramientas para plantear actividades de aprendizaje.

También se pone a disposición de los participantes un chat de clase, para la interacción en tiempo real entre participantes y docente, en el horario que se fije para tal fin.

Una vez finalizados los contenidos, y realizadas las evaluaciones, el participante podrá acceder al cuestionario de calidad, que deberá completar para que, finalmente, se active el acceso al diploma de finalización del curso.

## Criterios de evaluación

Para superar el curso, el participante deberá completar la visualización de los contenidos y obtener, al menos, un 65% de promedio en las distintas evaluaciones que, por lo general, encontrará en cada unidad didáctica del curso.

## Requisitos técnicos

Técnicamente, el participante requiere de conexión a Internet y de un navegador estándar.

## Contenidos

### UD 1. Enfrentamiento de conflictos en el lugar de trabajo

En esta unidad, identificará algunos de los orígenes más importantes de los conflictos en el lugar de trabajo. Reconocer su propio estilo de conflicto y cómo trabajar en la resolución de conflictos. También aprenderá sobre estrategias y enfoques para la gestión de conflictos y el trabajo con personas difíciles.

Duración	Prerrequisitos	Nivel de experiencia
24m 33s	Ninguno	Todos

### Objetivos

- Identificar los estilos comunes de manejo de conflictos en el lugar de trabajo
- Reconocer los métodos para adaptar su estilo según sea necesario en respuesta a una situación de conflicto
- Identificar el estilo de gestión de conflicto más adecuado para una situación concreta
- Identificar las mentalidades para enfrentar los conflictos
- Reconocer las tácticas para tratar con personas difíciles en una situación de conflicto

### UD 2. Resolución de conflictos en el lugar de trabajo

En este módulo, reconocerá los orígenes y los signos de conflictos. Aprenderá las estrategias de gestión de conflictos y sus procesos de la resolución. Explorará los métodos para manejar a las personas difíciles y mantener la gestión de conflictos por buen camino cuando surjan problemas.

Duración	Prerrequisitos	Nivel de experiencia
24m 46s	Ninguno	Todos

## Objetivos

- Reconocer los orígenes de los conflictos organizativos y los interpersonales
- Identificar las acciones que ayudan a prevenir o mitigar los conflictos en el lugar de trabajo
- Reconocer el comportamiento que se sale de los límites aceptables del conflicto en el lugar de trabajo
- Reconocer las acciones adecuadas que debe realizar cuando se enfrente a una situación de conflicto
- Identificar los pasos para resolver un conflicto en el lugar de trabajo
- Podrá identificar las técnicas de superación de obstáculos para la resolución de conflictos

### UD 3. Gestionar los conflictos de equipo

Identificará lo que provoca un conflicto en un equipo y el importante rol de una comunicación saludable para su gestión. Aprenderá las mejores prácticas para resolver el conflicto, así como los aspectos de la negociación basada en principios. Finalmente, conocerá directrices para abordar un tipo de conflicto de equipo: la falta de confianza.

Duración	Prerrequisitos	Nivel de experiencia
23m 53s	Ninguno	Todos

## Objetivos

- Hacer corresponder las causas de conflicto con ejemplos del efecto que tiene cada una en un equipo
- Reconocer ejemplos de resolución de conflictos a través de la mejora de la comunicación
- Hacer corresponder técnicas de resolución de conflictos con circunstancias en las que se usarían
- Identificar qué técnica colaborativa de resolución de conflictos debe usarse en un escenario determinado
- Reconocer ejemplos de las reglas de negociación basada en principios
- Recordar técnicas para resolver problemas de confianza en una reunión de equipo
- Identificar el contenido recomendado de una directriz para mantener la confianza en un equipo