


The logo consists of the letters 'HTS' in a bold, white, sans-serif font, set against a black rounded square background.

HOTEL
TRAINING
SCHOOL

curso de
GESTIÓN Y RESO-
LUCIÓN DE CON-
FLICTOS EN RECUR-
SOS HUMANOS

60 HORAS 
duración

Dentro del trabajo la existencia de un líder empático y la ausencia de conflictos trasladan a la empresa una situación óptima. Este curso pretende concienciar de la necesidad de prevenir, manejar y solucionar conflictos. Así, se obtendrán resultados de cooperación y buen clima en todos los aspectos de la empresa. Además, conoceremos las modalidades de conflicto y sus causas de aparición, como prevenirlos y cómo manejar las situaciones más delicadas del ámbito laboral. Finalmente, aprenderás a manejar y resolver adecuadamente los conflictos cuando ya se hayan producido.

OBJETIVOS

- Conocer las modalidades de conflicto que existen y las causas que determinan la aparición de los mismos.
- Prevenir conflictos, sabiendo cómo manejar las situaciones más delicadas del ámbito laboral.
- Manejar y resolver adecuadamente los conflictos cuando ya se han producido.

CONTENIDO

1 *técnicas para mejorar el funcionamiento de un equipo*

- 1.1 Programa de entrenamiento.
- 1.2 Técnicas de desarrollo en equipo.

2 *las dinámicas de grupo*

- 2.1 Definición.
- 2.2 Aplicaciones a los distintos campos de la vida social.
- 2.3 ¿Qué son las técnicas de Dinámica de Grupos?.
- 2.4 Normas generales para el uso de las técnicas de grupo.
- 2.5 El papel del dinamizador.

3 *clasificación de las dinámicas de grupo*

- 3.1 Según el tamaño del grupo.
- 3.2 Según la participación de los expertos.
- 3.3 Según los objetivos.

4 *técnicas de dinámicas de grupos en la resolución de conflictos en la empresa*

- 4.1 Perspectiva positiva del conflicto.
- 4.2 Conflicto versus violencia.
- 4.3 Prevención.
- 4.4 Análisis y negociación.
- 4.5 Búsqueda de soluciones.
- 4.6 Procedimientos para enseñar a resolver conflictos.