

# AFRONTAR CONFLICTOS LABORALES

REF: K037

## OBJETIVOS

- Distinguir entre los distintos tipos de conflictos.
- Fomentar un nivel adecuado de conflictos positivos como medio para mejorar la productividad y el rendimiento.
- Solventar los conflictos negativos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### 1. ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

- 1.1. Qué es el conflicto
- 1.2. ¿Se debe entender el conflicto como una amenaza?
- 1.3. Tipos de conflicto
- 1.4. Situaciones proclives al conflicto

### 2. EL CONFLICTO POSITIVO O FUNCIONAL

- 2.1. Introducción
- 2.2. Técnicas para potenciar el conflicto como oportunidad

### 3. EL CONFLICTO NEGATIVO O DISFUNCIONAL

- 3.1. Introducción
- 3.2. Cuando el conflicto se personaliza

### 4. AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

- 4.1. Postura personal ante el conflicto
- 4.2. Métodos de afrontamiento de conflictos

### 5. CONCLUSIONES E IDEAS CLAVE