

**CURSO**

# Curso sobre Resolución de conflictos en el ámbito laboral.



## contenido del curso

**INICIO CURSO:** Del 07 al de 20 de noviembre de 2022

**PROFESOR:** Albert Milla

**Número de alumnos:** 50 plazas

**DURACIÓN:** 25 Horas

**FEPOL**  
Federación de Profesionales de la  
Seguridad Pública de Catalunya

**INAP**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**CSLA**  
CONFEDERACIÓN DE  
SEGURIDAD  
LOCAL Y AUTONÓMICA

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL

## INDICE

0. IDEAS CLAVE.....	3
1. EL CONFLICTO Y COMO NOS CONDICIONA. ....	5
2. LA EMPATÍA. ....	17
3. LA ESCUCHA ACTIVA. ....	23
4. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y NO VIOLENTA.....	28

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL

## INDICE

5. ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA COMUNICACIÓN. ....	3
6. DEGRADACIÓN DE LA COMUNICACIÓN. ....	12
7. LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV) COMO ESTRATEGIA	
CLAVE PARA RESOLVER LOS ONFLICTOS.....	14
8. ANEXO.....	30