MÁSTER

MÁSTER EN LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA

ELBS
BUSINESS SCHOOL

EBS205
- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



CUM LAUDE

CECAP

INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION

ESPAÑA
NOTARIO

DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre **Liderazgo y Resolución de Conflictos en la Empresa** y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer los fundamentos teóricos y biológicos del comportamiento humano, la inteligencia emocional y comportamiento, el liderazgo, la introducción a los recursos humanos, la gestión de los recursos humanos, la gestión de personal y habilidades directivas, el clima laboral, la comunicación en la empresa, los conflictos laborales, entre otros aspectos relacionados. Además, al final de cada unidad didáctica el alumno/a encontrará ejercicios de autoevaluación que le permitirá hacer un seguimiento de los conocimientos adquiridos a lo largo del curso de forma autónoma.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
300H

MODALIDAD
ONLINE
*La modalidad incluye módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL
ONLINE

TUTORÍAS
PERSONALIZADAS

IDIOMA
ESPAÑOL

DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~2380 €~~
VALOR ACTUAL: 595 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "**MÁSTER EN LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA**", de ELBS ESCUELA DE LIDERAZGO.

Los diplomas llevan el sello de **Notario Europeo** que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional. Además, dispone del reconocimiento **Cum Laude** . Este distintivo lo otorga Emagister a los centros educativos y escuelas de negocios, que hayan recibido la mejor valoración de los servicios formativos prestados por los estudiantes.

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1

AUTOCONOCIMIENTO PARA EL LIDERAZGO

INTRODUCCIÓN

BLOQUE I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y BIOLÓGICOS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

MÓDULO 1. BASES ANATÓMICAS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA NERVIOSO

1. Evolución
2. Neuronas
   -Partes de una neurona
   -Clasificación fisiológica
   -Clasificación morfológica
3. Células gliales
   -Clasificación morfofuncional
   -Clasificación topográfica
4. Sinapsis
   -Tipos de sinapsis
   -Transmisión sináptica
   -Fuerza sináptica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANATOMÍA DEL SISTEMA NERVIOSO

1. Sistema nervioso central
   -Encéfalo
   -Médula espinal
2. Sistema nervioso periférico

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FISIOLOGÍA DEL SISTEMA NERVIOSO

1. Sistema nervioso somático
2. Sistema nervioso autónomo

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. INFRAESTRUCTURA SENSORIAL HUMANA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LOS SENTIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. VISTA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TACTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. AUDICIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GUSTO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OLFATO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SENTIDOS ADICIONALES

1. Termorrecepción
2. Nocicepción
3. Propiocepción
4. Equilibriocepción

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. CARACTERIZACIÓN DE LAS FUNCIONES COGNITIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEMORIA

1. Recuerdo
   -Modelos teóricos de recuerdo
   -Fenómeno de la punta de la lengua
   -Recuperación involuntaria de recuerdos
   -Falsos recuerdos
2. Olvido

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN

1. Clasificación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LENGUAJE

1. Funciones

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RAZONAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. INTELIGENCIA

1. Modelos sobre la estructura de la inteligencia

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PERCEPCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APRENDIZAJE

1. Estrategias de aprendizaje

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PLANIFICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONTROL MOTOR

UNIDAD DIDÁCTICA 11. JUICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 12. EJECUCIÓN

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. NOCIONES BÁSICAS DE PSICOLOGÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RAMAS DE LA PSICOLOGÍA

1. Psicología social
   -Psicología cultural
   -Psicología comunitaria
2. Psicología clínica
3. Psicología del desarrollo
4. Psicología forense
5. Psicología cognitiva
6. Neuropsicología
7. Psicología del trabajo
8. Psicobiología
9. Psicología del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISCIPLINAS AFINES

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

BLOQUE II. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPORTAMIENTO

MÓDULO 5. APROXIMACIÓN A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMOCIONES

1. Tipos de emociones
   -Emociones primarias
   -Emociones secundarias
2. Respuesta a las emociones
   -Respuesta cognitiva
   -Respuesta fisiológica
   -Respuesta funcional

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Componentes
   -Autoconciencia
   -Autorregulación
   -Motivación
   -Empatía
   -Habilidades sociales

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. COMPORTAMIENTO HUMANO E INTELIGENCIA EMOCIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TEMPERAMENTO

1. Rasgos del temperamento
   -Actividad
   -Emocionalidad
   -Sociabilidad
2. Tipos de temperamento
   -Temperamento colérico
   -Temperamento melancólico
   -Temperamento flemático
   -Temperamento sanguíneo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. *RAPPORT*

1. Técnicas de desarrollo
   -Escucha activa
   -Lenguaje corporal
   -Validación de emociones
   -Uso del lenguaje de la contraparte
   -Búsqueda de intereses comunes
   -Interés genuino

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. MODELIZACIÓN DE LA PERSONALIDAD Y CONDICIONAMIENTO DEL COMPORTAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MODELO DE PERSONALIDAD DE LOS *BIG FIVE*

1. Extraversión
2. Neuroticismo
3. Apertura a la experiencia
4. Amabilidad
5. Responsabilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONDICIONANTES DEL COMPORTAMIENTO

1. Factores genéticos
2. Factores psicológicos
3. Factores culturales
4. Factores sociales
   -Socialización primaria
   -Socialización secundaria
   -Socialización terciaria
5. Factores económicos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. AUTOCONOMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ETAPAS DE AUTOCONOCIMIENTO

1. Autopercepción
2. Autoobservación
3. Memoria autobiográfica

4. Autoaceptación
5. Crecimiento personal

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. AUTOCONOCIMIENTO Y *COACHING*

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE *COACHING*

1. Etimología
2. Caracterizaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO HISTÓRICO DEL *COACHING*

1. Orígenes filosóficos y psicológicos del *coaching*
   -Época clásica
   -Edad Moderna
   -Edad Contemporánea
2. *Coaching* en la actualidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PARTICULARIDADES DEL *COACHING*

1. *Mentoring* vs. *coaching*
2. Consultoría vs. *coaching*
3. Asesoría vs. *coaching*
4. Terapia vs. *coaching*

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PAPEL DEL *COACHING* EN EL AUTOCONOCIMIENTO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. PROCESO Y SESIONES DE *COACHING* ENFOCADAS AL AUTOCONOCIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL *COACHING* COMO PROCESO

1. Fase I: establecimiento de la relación de *coaching*
   -Formalidades
2. Fase II: diseño del proceso de *coaching*
   -Análisis de la situación presente
   -Determinación de objetivos
   -Planificación de la acción
3. Fase III: ciclo de *coaching*
4. Fase IV: evaluación y seguimiento de *coaching*

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SESIONES DE *COACHING*

1. Fases de las sesiones de *coaching*

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN DEL *COACHING*

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FIN DEL PROCESO DE *COACHING*

1. Derivar un coachee a psicoterapia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PARTICULARIDADES DEL *COACHING* ENFOCADO

AL AUTOCONOCIMIENTO PARA EL LIDERAZGO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

BLOQUE III. LIDERAZGO

MÓDULO 11. MODELOS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE LA DIRECCIÓN Y EL LIDERAZGO

1. Diferencias
   -Director
   -Líder
2. Teorías del liderazgo
   -Teoría de la gran persona
   -Teoría de los rasgos
   -Teoría de la contingencia
   -Teoría de la situación
   -Teoría del comportamiento
3. Cualidades de un buen líder

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE LIDERAZGO

1. Liderazgo carismático
2. Liderazgo transaccional
3. Liderazgo transformacional
4. Liderazgo situacional
5. Liderazgo autocrático
6. Liderazgo democrático
7. Liderazgo *laissez faire*

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. LIDERAZGO MOTIVACIONAL Y GESTIÓN DE PERSONAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN

1. Humanización del líder
2. Importancia del equipo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE MOTIVACIÓN

1. Reconocimiento del trabajo
2. Comunicación efectiva
3. Empoderamiento del equipo
4. Desarrollo de habilidades
5. Mantenimiento de un buen clima
6. Definición de objetivos y de metas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE PERSONAS POR COMPETENCIAS EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL

1. Desarrollo del modelo
   -Reclutamiento
   -Determinación de competencias clave
   -Evaluación de competencias personales

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

PARTE 2

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN RECURSOS HUMANOS

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO

1. El trabajador como ser humano
2. Otros recursos en la producción

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

1. Planteamiento de Owen y Babbage
2. Enfoque taylorista
3. Descubrimiento del efecto Hawthorne
4. Consolidación de la disciplina

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Tipos de organización
2. Departamentalización

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Funciones del Departamento de Recursos Humanos
2. Formación y desarrollo en la empresa
   -Detección de las necesidades

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. GESTIÓN DE PERSONAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EQUIPOS DE TRABAJO

1. Tipos de equipos de trabajo
2. Diferencia entre equipo y grupo
3. Proceso de formación de un equipo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

1. Estrategias de gestión y dirección de equipos de trabajo

2. Herramientas de trabajo en equipo
   -Lluvia de ideas o *brainstorming*
   -Diagrama de afinidad
   -Técnica de grupo nominal
   -Diagrama de causa-efecto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. *EMPOWERMENT*

1. Tipos de *empowerment*
2. Relación entre líder y empleado

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. CLIMA LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MOTIVACIÓN

1. Teorías de contenido
   -Jerarquía o pirámide de las necesidades de Maslow
   -Teoría X-Y de McGregor
   -Teoría biofactorial de Herzberg
   -Teoría de las motivaciones sociales de McClelland
   -Teoría ERC de Alderfer
2. Teorías de procesos
   -Teorías de la expectativa o de la instrumentalidad
   -Teoría de la equidad de Adams
   -Teoría de la finalidad o de las metas de Locke

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RELACIONES GRUPALES

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 5. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

1. Proceso comunicativo
   -Emisor
   -Receptor
   -Mensaje
   -Canal
   -Código
   -*Feedback*
   -Contexto
2. Tipos de comunicación
   -Comunicación verbal oral
   -Comunicación verbal escrita
   -Comunicación paraverbal
   -Comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERNA

1. Esquemas comunicativos
   -Comunicación descendente
   -Comunicación ascendente
   -Comunicación horizontal
2. Herramientas
   -Intranet
   -Boletín
   -Buzón de sugerencias
   -Reuniones grupales e individuales
   -Redes sociales corporativas
3. Plan de comunicación interna

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

1. Conversación
2. Entrevista
   -Pasos de la entrevista
3. Hablar en público y comunicación grupal
4. Dinámicas de grupo
   -Técnicas de grupo
   -Técnicas de presentación
   -Técnicas de conocimiento y confianza
   -Técnicas de creatividad
   -Técnicas de *feedback*

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. CONFLICTOS LABORALES I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO

1. Definición
2. Elementos
   -Empleado
   -Empleador
   -Grupo o sindicato de empleados
   -Organización de empleadores
   -Central sindical
   -Federación de empleadores
   -Agencias gubernamentales
3. Niveles
   -Inevitables
   -Peligrosos
   -Necesarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS

1. Según el tipo de personas involucradas
   -Conflictos individuales
   -Conflictos colectivos
   -Conflictos plurales

2. Según las partes implicadas
   -Conflicto intrapersonal
   -Conflicto interpersonal
   -Conflicto intragrupal
   -Conflicto intergrupal
   -Conflicto interorganizacional
3. Según la naturaleza
   -Conflicto falso
   -Conflicto verídico
   -Conflicto contingente
   -Conflicto desplazado
   -Conflicto mal atribuido
4. Según las causas
   -Conflicto de relación
   -Conflicto de información
   -Conflicto de intereses
   -Conflicto estructural
   -Conflicto de valores
5. Según las consecuencias
   -Conflictos funcionales
   -Conflictos disfuncionales

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. CONFLICTOS LABORALES II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CAUSAS Y ORÍGENES DEL CONFLICTO

1. Detección
   -Conflicto laboral de recursos
   -Conflicto laboral de estilos
   -Conflicto laboral de percepciones
   -Conflicto laboral por metas
   -Conflicto laboral por presión
   -Conflicto laboral de roles
   -Conflicto laboral por valores
   -Conflicto laboral por políticas de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMPORTAMIENTOS QUE CAUSAN CONFLICTOS

1. Comportamientos intelectuales
2. Comportamientos emocionales
3. Comportamientos interpersonales
4. Comportamientos directivos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSECUENCIAS

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. MEDIDAS DE PRESIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LAS MEDIDAS DE PRESIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HUELGAS Y CONFLICTOS LABORALES

1. Procedimiento
   -Manifestaciones y logros
2. Requisitos
3. Efectos y límites

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CIERRE PATRONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTRAS MEDIDAS

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. MANEJO Y PREVENCIÓN DEL CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE PREVENCIÓN

1. Técnicas por parte del empleado
2. Técnicas por parte de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CÓDIGOS DE CONDUCTA

1. Personal
2. Usuarios y compañeros
3. Lugar de trabajo
4. Comunidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERVENCIÓN Y MANEJO

1. Fases del conflicto
   -Origen
   -Escalada
   -Crisis
   -Negociación
   -Resolución

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

1. Ministerios o Secretarías de Trabajo
2. Organismos legales independientes
3. Acuerdos compartidos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BUEN GOBIERNO

1. Transparente
2. Responsable
3. Receptivo
4. Equitativo e inclusivo
5. Eficaz y eficiente
6. Observa la norma jurídica
7. Participativo
8. Orientado al consenso

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA RESOLUCIÓN DEL

CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

1. Negociación
2. Conciliación
3. Mediación
4. Arbitraje
5. Facilitación
6. Indagación
7. Supervisión
8. Amigable composición
9. Resolución judicial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS

1. Detectar el problema
2. Preguntar y escuchar a las partes
3. Analizar la situación
4. Establecer objetivos y definir un plan de acción
5. Efectuar un seguimiento

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 11. AUTORREGULACIÓN Y GESTIÓN DE LOS ESTADOS EMOCIONALES EN SITUACIONES DE CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE AUTORREGULACIÓN Y AUTOCONTROL

1. Beneficios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CATEGORÍAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL SEGÚN DISTINTOS MODELOS

1. Modelo de regulación emocional de Gross
2. Modelo de regulación emocional de Thompson
3. Comparativa de los modelos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL

1. Supresión de pensamientos
2. Reconsideración emocional
3. Distanciamiento cognitivo

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. DINÁMICAS DE COHESIÓN EN GRUPOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LAS DINÁMICAS DE COHESIÓN DE GRUPOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE DINÁMICAS

1. Según el tamaño
2. Según la dimensión afectiva

3. Según el objetivo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBJETIVOS

1. Objetivos respecto al grupo
2. Objetivos comportamentales
3. Objetivos referentes a la resolución de conflictos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 13. *COACHING* EJECUTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL *COACHING*

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES DEL *COACHING* EJECUTIVO

1. Ventajas de la implantación del *coaching* ejecutivo
2. Consecución de objetivos empresariales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA DE UN PROCESO DE *COACHING* EJECUTIVO

1. Análisis de la organización
2. Planificación del programa
3. Evaluación
   -Herramientas de evaluación
4. Devolución de la información de la evaluación
5. Diseño de un plan de acción individualizado
   -Fases del plan
6. Puesta en marcha del plan
7. Sesiones de seguimiento
8. Evaluaciones periódicas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RENTABILIDAD DEL *COACHING*

UNIDAD DIDÁCTICA 5. *COACHING* DE EQUIPOS

1. Elementos clave del *coaching* de equipos
2. Proceso del *coaching* de equipos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN