ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Negociación y Resolución de Conflictos en el Entorno Laboral

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Negociación y Resolución de Conflictos en el Entorno Laboral de ICUFOR y adquiere competencias clave para gestionar eficazmente las tensiones y desacuerdos que surgen en cualquier organización. En un mercado laboral cada vez más dinámico y diverso, los profesionales capaces de transformar los conflictos en oportunidades de mejora y crecimiento son altamente valorados por empresas de todos los sectores.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos teóricos del conflicto organizacional, aprenderás a identificar sus causas y dinámicas, y dominarás herramientas comunicativas esenciales como la escucha activa y la comunicación no violenta.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Analizar los fundamentos teóricos del conflicto organizacional, identificando sus modelos explicativos, elementos estructurales y funciones constructivas y destructivas.

Dominar las técnicas de comunicación interpersonal eficaz, utilizándolas como instrumento central en la gestión y resolución de conflictos.

Comprender los principios y fases del proceso negociador, diferenciando enfoques distributivos, integrativos y basados en principios.

Conocer los métodos alternativos de resolución de disputas y su marco jurídico-normativo, distinguiendo criterios profesionales para su selección según el tipo de conflicto.

Clasificar los tipos, causas y dinámicas del conflicto laboral, aplicando herramientas de diagnóstico y mapeo sistemático.

Desarrollar competencias de inteligencia emocional, aplicando estrategias de autorregulación, desescalada y superación de sesgos cognitivos en situaciones conflictivas.

Aplicar estrategias y tácticas avanzadas de negociación, adaptándolas a contextos laborales específicos, colectivos y multiculturales.

Diseñar sistemas organizacionales de prevención y gestión integral de conflictos, incorporando protocolos internos, mecanismos de detección temprana y procesos de mejora continua.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales del conflicto en las organizaciones

1.1. Concepto, naturaleza y evolución histórica del estudio del conflicto organizacional
1.2. Elementos estructurales del conflicto y su relación con la cultura y el clima organizacional
1.3. Funciones del conflicto en el ámbito organizacional: dimensión constructiva y dimensión destructiva
1.4. Modelos teóricos fundamentales para el análisis y la comprensión de los conflictos laborales

02 Tipología, causas y dinámicas del conflicto en el entorno laboral

2.1. Clasificación de los conflictos laborales según su naturaleza, nivel y alcance
2.2. Principales causas y factores desencadenantes del conflicto en el trabajo
2.3. Fases y ciclo evolutivo del conflicto en las organizaciones
2.4. Mecanismos de escalada y desescalada del conflicto laboral
2.5. Diagnóstico y análisis sistemático de conflictos: herramientas e instrumentos profesionales
2.6. Impacto del conflicto en el rendimiento, la salud laboral y el bienestar organizacional

Temario

03 La comunicación como herramienta clave en la gestión y resolución de conflictos laborales

3.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal en el contexto organizacional
3.2. Barreras y distorsiones comunicativas en situaciones de conflicto
3.3. La escucha activa como competencia esencial en la resolución de conflictos
3.4. Comunicación asertiva y su aplicación práctica en la gestión de desacuerdos laborales
3.5. El modelo de comunicación no violenta de Marshall Rosenberg en el ámbito laboral
3.6. El papel de la comunicación no verbal en los procesos de negociación y mediación
3.7. Gestión comunicativa de conflictos en entornos virtuales y equipos distribuidos geográficamente

Temario

04 Inteligencia emocional y competencias psicosociales para la gestión de conflictos laborales

4.1. Fundamentos de la inteligencia emocional en el ámbito profesional y organizacional
4.2. Autorregulación emocional en situaciones de tensión, confrontación y presión laboral
4.3. Empatía y toma de perspectiva como facilitadores de la resolución de conflictos
4.4. Gestión de las emociones ajenas: técnicas de desescalada y contención emocional
4.5. Sesgos cognitivos y trampas psicológicas en la toma de decisiones durante los conflictos

05 Principios, modelos y procesos fundamentales de la negociación

5.1. Concepto, naturaleza y relevancia de la negociación en el ámbito de las relaciones laborales
5.2. Modelos y enfoques teóricos fundamentales de la negociación
5.3. Fases del proceso negociador: preparación, desarrollo y cierre
5.4. El papel del poder, la legitimidad y la información en la dinámica negociadora
5.5. Dimensiones psicológicas y emocionales específicas del proceso negociador
5.6. Ética, buena fe y conducta profesional en los procesos de negociación laboral

Temario

06 Estrategias, tácticas y técnicas avanzadas de negociación en el entorno laboral

6.1. Selección de estrategias de negociación según el contexto y la relación entre las partes
6.2. Repertorio de tácticas de negociación y su aplicación práctica en el ámbito laboral
6.3. Negociación en contextos laborales específicos
6.4. Negociación multipartes: complejidad, coaliciones y gestión de múltiples intereses
6.5. Negociación multicultural e intercultural en organizaciones globalizadas y diversas
6.6. Negociación en entornos digitales y a distancia: herramientas y particularidades
6.7. Gestión de situaciones difíciles y bloqueos en la negociación laboral
6.8. Errores frecuentes en la negociación laboral y estrategias para prevenirlos y corregirlos

Temario

07 Negociación colectiva y diálogo social en el marco de las relaciones laborales

7.1. Fundamentos y naturaleza de la negociación colectiva en las relaciones laborales
7.2. Actores y representación en la negociación colectiva
7.3. El proceso de negociación colectiva: fases, estrategias y dinámicas
7.4. El convenio colectivo como instrumento regulador de las condiciones de trabajo
7.5. Diálogo social, concertación y participación institucional en la resolución de conflictos colectivos

08 La mediación como método de resolución de conflictos en el ámbito laboral

8.1. Concepto, principios rectores y características definitorias de la mediación laboral
8.2. El rol, las funciones y las competencias profesionales del mediador laboral
8.3. Fases y estructura del proceso de mediación laboral
8.4. Técnicas y herramientas del mediador en la práctica profesional
8.5. Co-mediación y modelos colaborativos de intervención mediadora
8.6. Ámbitos de aplicación práctica de la mediación en los conflictos laborales habituales

Temario

09 Otros métodos alternativos de resolución de disputas aplicados al entorno laboral

9.1. Panorama general de los métodos alternativos de resolución de disputas (MARD) en el trabajo
9.2. La conciliación laboral: procedimiento, agentes intervinientes y ámbitos de aplicación
9.3. El arbitraje laboral: características, modalidades y procedimiento
9.4. Sistemas híbridos y emergentes de resolución de conflictos laborales
9.5. Criterios profesionales para la selección del método más adecuado según el tipo de conflicto

10 Marco jurídico y normativo de la resolución de conflictos en las relaciones laborales

10.1. Regulación constitucional y legal del derecho a la tutela efectiva y la resolución de conflictos
10.2. Marco normativo de la negociación colectiva y los conflictos colectivos de trabajo
10.3. Normativa específica reguladora de la mediación, la conciliación y el arbitraje laboral
10.4. Regulación de los procedimientos de acoso laboral y protocolos obligatorios de actuación
10.5. Protección de datos, confidencialidad y garantías procesales en los procesos de resolución de conflictos
10.6. Responsabilidades legales derivadas de la gestión inadecuada o negligente de conflictos laborales

Temario

11 Diseño e implementación de sistemas organizacionales de prevención y gestión integral de conflictos

11.1. La prevención como estrategia organizacional: transición del enfoque reactivo al proactivo
11.2. Diagnóstico del clima laboral y mecanismos de detección temprana de conflictos
11.3. Diseño de políticas y protocolos internos de gestión de conflictos en la organización
11.4. El papel del liderazgo directivo en la prevención y gestión constructiva de conflictos
11.5. Programas de formación y sensibilización de equipos en materia de gestión de conflictos
11.6. Creación e institucionalización de la figura del defensor o mediador interno en la organización
11.7. Evaluación, seguimiento y mejora continua de los sistemas organizacionales de gestión de conflictos

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

