

GESTIÓN DE CONFLICTOS



SKU: 11597IN

Horas: 30

OBJETIVOS

- Analizar diversas líneas y procedimientos para conocer y gestionar adecuadamente los conflictos.
- Examinar el concepto, tipología y elementos implicados en el conflicto.
- Distinguir las diferentes etapas que forman el conflicto como proceso.
- Considerar diferentes modelos para la gestión del conflicto.
- Identificar técnicas adecuadas para la resolución de conflicto.

CONTENIDO

1. El conflicto

- ¿Qué es un conflicto?
- Elementos del conflicto.
- Tipos de conflicto.
- Estilos y actitudes ante el conflicto.
- Desencadenantes

2. El conflicto como proceso

- Etapas del proceso de conflicto.
- Proceso externo e interno.

3. Modelos de resolución y gestión del conflicto

- Técnicas de resolución de conflictos.
- Conductas en la gestión del conflicto.
- Mapa del conflicto.

4. Negociación.

- Negociación efectiva.
- Método Gordon.
- Comunicación no violenta.