



## ADGD236PO. Negociación y resolución de conflictos

Sku: PS735

Horas: 20

Formato: HTML

### OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios referentes al origen de los conflictos en las organizaciones y las estrategias necesarias para la resolución de conflictos, así como utilizar la negociación en la resolución de conflictos.

### CONTENIDOS

**1. EL CONFLICTO, TIPOS Y CAUSAS** 1. Definición y naturaleza del conflicto. 1.2. Tipos de conflictos. 1.2.1. Conflicto unilateral. 1.2.2. Conflicto bilateral. 1.3. Causa del conflicto. 1.3.1. Subyacente. 1.3.2. Personal o estructural. **2. HABILIDADES PERSONALES PARA AFRONTAR CONFLICTOS.** 2.1. Proceso de comunicación y concepto de habilidades sociales. 2.2. Habilidades necesarias para afrontar un conflicto. 2.2.1. Establecimiento de un modelo de las habilidades sociales. 2.3. Habilidades comunicativas y sociales para la resolución de conflictos. 2.3.1. Procesos psicológicos que sustentan la habilidad social. 2.3.2. Elementos o componentes de las habilidades sociales. 2.3.3. Asertividad, escucha activa y negociación. 2.3.4. Entrenamiento en habilidades sociales. 2.4. Técnicas para la resolución de conflictos y respuestas agresivas. **3. LA NEGOCIACIÓN** 3.1. Tipos de negociación. 3.1.1 La negociación distributiva. 3.1.2. La negociación integrativa. 3.2. Proceso negociador. 3.2.1. Preparación. 3.2.2. Antagonismo. 3.2.3. Aceptación del marco común. 3.2.4. Presentación de alternativas. 3.2.5. Cierre.