



## SSCE186. Resolución de Conflictos

Sku: 6267EC

Horas: 30

### OBJETIVOS

- Ser capaz de desarrollar **habilidades y destrezas** que permitan **resolver situaciones conflictivas** con la máxima eficacia posible.
- Comprender la **naturaleza** de los **conflictos**.
- Analizar los **tipos de conflictos** que se pueden dar en las organizaciones.
- Optimizar el factor **comunicación** ante las situaciones conflictivas.
- Utilizar las **estrategias** adecuadas para la **gestión de conflictos**.
- Potenciar la utilización de la **mediación y la negociación** para llegar a acuerdos favorables.
- Preparar adecuadamente una **mediación/negociación**, maximizando el control de las variables que intervienen en cada proceso.
- Definir los **objetivos mínimos y máximos** para la mediación/negociación de conflictos y aplicar la estrategia más adecuada.
- Seguir un **proceso sistemático de mediación/negociación** para controlar la situación y llegar a un acuerdo favorable.

### CONTENIDOS

1. **El proceso de la comunicación y la resolución de conflictos.** 1.1. La comunicación interpersonal. 1.2. Tipo de comunicaciones. 1.3. La comunicación eficaz. 1.4. Resolución de conflictos en nuestra vida. Comunicación y resolución de conflictos. 2. **Resolución asertiva de los conflictos.** 2.1. Conflictos que nos rodean y su gestión. 2.2. Habilidades para una comunicación eficaz. 2.3. Escucha activa, rapport, feed-\*back, el mensaje. 2.4. La asertividad: qué es, como hablar con asertividad y desarrollarla. 2.5. Gestión de las emociones. Conocer nuestras emociones y aprender a gestionarlas. 3. **Empatía: habilidad para resolver conflictos.** 3.1. Empatía y estilos de comportamiento. Establecimiento de acuerdos mutuamente favorables y negociación eficaz. 3.2. Empatía: qué es, cómo aplicarla y cómo desarrollarla. 3.3. Estilos de comportamiento: entender y aprender cómo se comporta la persona para mejorar la empatía. 3.4. Gestionar y conseguir acuerdos favorables para las dos partes. 3.5. Negociar eficazmente (ganar-ganar). 3.6. Los diferentes

tipos de conflictos. 4. **Metodología para resolver conflictos.** 4.1. Metodología efectiva para resolver conflictos. 4.2. La mediación y la negociación. 4.3. Como llegar a acuerdos favorables. 5. **Los estilos de negociación.** 5.1. Modelos de negociación: Negociación por posición, Negociación por principios y Negociación por situación. 5.2. Fases de la negociación. 5.3. Preparación de la negociación. 5.4. Definición de los objetivos: Análisis de las soluciones, establecimiento de los objetivos concretos de la negociación, plan de concesiones. 5.5. Estudio del medio. 5.6. Estudio de los hombres y sus móviles: argumentario, reglas del juego, ensayo, supuesto falso. 5.7. Planificación de la negociación. 5.8. Evaluación de la relación de fuerzas. La identidad global. 5.9. Los valores. 5.10. Los estatutos. 5.11. Los poderes. 5.12. Estrategias para una negociación eficaz: determinación de posibles acuerdos que hay que negociar. 5.13. La banda de objetivos. 5.14. Conducción de la negociación. 5.15. Discusión. 5.16. La información en la negociación. 5.17. Problemas de forma. 5.18. Propuestas.