



# SSCE186. Resolución de Conflictos.

**Sku:** PS\_SSCE186

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- Ser capaz de desarrollar habilidades y destrezas que permitan resolver situaciones conflictivas con la mayor 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.**
  - La comunicación interpersonal.
  - Tipo de comunicaciones.
  - La comunicación eficaz.
  - Resolución de conflictos en nuestra vida. Comunicación y resolución de conflictos.
- **2. Resolución asertiva de los conflictos.**
  - Conflictos que nos rodean y su gestión.
  - Habilidades para una comunicación eficaz.
  - Escucha activa, rapport, feedback, el mensaje.
  - La asertividad: qué es, como hablar con asertividad y desarrollarla.
  - Gestión de las emociones. Conocer nuestras emociones y aprender a gestionarlas.
- **3. Empatía: habilidad para resolver conflictos.**

- Empatía y estilos de comportamiento. Establecimiento de acuerdos mutuamente favorables y negociación eficaz.
  - Empatía: qué es, cómo aplicarla y cómo desarrollarla.
  - Estilos de comportamiento: entender y aprender cómo se comporta la persona para mejorar la empatía.
  - Gestionar y conseguir acuerdos favorables para las dos partes.
  - Negociar eficazmente (ganar-ganar).
  - Los diferentes tipos de conflictos.
- **4. Metodología para resolver conflictos.**
    - Metodología efectiva para resolver conflictos.
    - La mediación y la negociación.
    - Como llegar a acuerdos favorables.
- **5. Los estilos de negociación.**
    - Modelos de negociación: Negociación por posición, Negociación por principios y Negociación por situación.
    - Fases de la negociación.
    - Preparación de la negociación.
    - Definición de los objetivos: Análisis de las soluciones, establecimiento de los objetivos concretos de la negociación, plan de concesiones.
    - Estudio del medio.
    - Estudio de los hombres y sus móviles: argumentario, reglas del juego, ensayo, supuesto falso.
    - Planificación de la negociación.
    - Evaluación de la relación de fuerzas. La identidad global.
    - Los valores.
    - Los estatutos.
    - Los poderes.
    - Estrategias para una negociación eficaz: determinación de posibles acuerdos que hay que negociar.
    - La banda de objetivos.
    - Conducción de la negociación.
    - Discusión.
    - La información en la negociación.
    - Problemas de forma.
    - Propuestas.