



Negociación eficaz y resolución de conflictos

Sku: PS735_11597IN

Horas: 50

Formato: HTML

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.
- 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

MÓDULO I. Negociación y resolución de conflictos

Unidad 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.

Unidad 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.

Unidad 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.

MÓDULO II. Gestión De Conflictos

Unidad 1. El conflicto

- ¿Qué es un conflicto?

- Elementos del conflicto.
- Tipos de conflicto.
- Estilos y actitudes ante el conflicto.
- Desencadenantes

Unidad 2. El conflicto como proceso

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

Unidad 3. Modelos de resolución y gestión del conflicto

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

Unidad 4. Negociación

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