



# 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.