

AF | 20225

Gestión de conflictos

DIRIGIDO A

Cualquier persona que quiera mejorar sus habilidades personales.

OBJETIVOS

- 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.

CONTENIDOS

EL CONFLICTO

- ¿Qué es un conflicto?
- Elementos del conflicto.
- Tipos de conflicto.
- Estilos y actitudes ante el conflicto.
- Desencadenantes.

EL CONFLICTO COMO PROCESO

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

MODELOS DE RESOLUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONFLICTO

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

NEGOCIACIÓN

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



Duración

35 horas



Modalidad

Teleformación