

Gestión de conflictos

Duración: 60 h

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.

TEMARIO

Tema 1. El conflicto

¿Qué es un conflicto?

Elementos del conflicto.

Tipos de conflicto.

Estilos y actitudes ante el conflicto.

Desencadenantes.

Tema 2. El conflicto como proceso

Etapas del proceso de conflicto.

Proceso externo e interno.

Tema 3. Modelos de resolución y gestión del conflicto

Técnicas de resolución de conflictos.

Conductas en la gestión del conflicto.

Mapa del conflicto.

Tema 4. Negociación

Negociación efectiva.

Método Gordon.

Comunicación no violenta.