



ADGD236PO. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SKU: PS735

Horas [20](#)

OBJETIVOS

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.

CONTENIDO

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.

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.

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.