

## Gestión De Conflictos

**Código del curso:** 11597IN

**Horas:** 30

### Descripción del curso:

Acerca de este curso

Cod: 11597IN

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.

¿Qué aprenderás?

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.