

## **TITULO: Gestión de conflictos**

**HORAS: 57**

### **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.

### **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.