

Categorías: Habilidades

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.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONFLICTO, TIPOS Y CAUSAS Definición y naturaleza del conflicto. Tipos de conflictos. - Conflicto unilateral - Conflicto bilateral. Causa del conflicto. - Subyacente. - Personal o estructural UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES PERSONALES PARA AFRONTAR CONFLICTOS. Proceso de comunicación y concepto de habilidades sociales. Habilidades necesarias para afrontar un conflicto. . - Establecimiento de un modelo de las habilidades sociales. Habilidades comunicativas y sociales para la resolución de conflictos. - Procesos psicológicos que sustentan la habilidad social. - Elementos o componentes de las habilidades sociales. - Asertividad, escucha activa y negociación. - Entrenamiento en habilidades sociales. Técnicas para la resolución de conflictos y respuestas agresivas. UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA NEGOCIACIÓN Tipos de negociación. - La negociación distributiva - La negociación integrativa. Proceso negociador - Preparación. - Antagonismo. - Aceptación del marco común. - Presentación de alternativas. - Cierre.

