

## NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Área: HABILIDADES

Duración: 40h

Metodología: online

### Objetivos

Aprender estrategias para establecer acuerdos de colaboración y optimizar las relaciones interpersonales en diferentes contextos profesionales, tanto en situaciones colaborativas como competitivas.

### Contenidos y estructura del curso

#### 1. La gestión del conflictos

- 1.1. El conflicto. Definición y tipos de conflicto
- 1.2. Componentes del conflicto
- 1.3. Ciclos del conflicto
- 1.4. Diferentes técnicas de gestión de conflictos
  - 1.4.1. La transacción
  - 1.4.2. El arbitraje
  - 1.4.3. La negociación

#### 2. Comunicación y conflicto

- 2.1. Estilos de comunicación
- 2.2. Nudos en la comunicación
- 2.3. El proceso de mediación
  - 2.1. Ámbitos de aplicación
  - 2.2. Beneficiarios de la mediación
  - 2.3. Ventajas y desventajas de la mediación
- 2.4. El mediador
- 2.5. Funciones y habilidades del mediador
- 2.6. Requisitos de la mediación.

#### 3. Modelos de mediación

- 3.1. Modelo tradicional lineal (harvard)
- 3.2. Modelo transformativo de bush y folger
- 3.3. Modelo circular narrativo de sara cobb
- 3.4. Modelo interdisciplinar de aieff y daniel bustelo
- 3.5. Otros modelos

#### 4. Etapas del proceso de mediación y. Técnicas utilizadas en la mediación

- 4.1. Fases del proceso y características del proceso
- 4.2. Técnicas utilizadas en la mediación
- 4.3. Análisis y conocimiento de mediación existentes
- 4.4. Sistemas de recogida de información del proceso de información

### Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se

logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

