

Gestión de conflictos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Educación, servicios socioculturales y a la comunidad

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.