

SSCE186

Resolución de conflictos

Descripción:

En el presente curso se tratarán los conocimientos y habilidades básicas para conocer los tipos de conflictos y gestionarlos adecuadamente para convertirlos en oportunidades de cambio.

Nº de horas:

30 horas

Objetivos:

- Ser capaz de desarrollar habilidades y destrezas que permitan resolver situaciones conflictivas con la máxima eficacia posible.
- Comprender la naturaleza de los conflictos.
- Analizar los tipos de conflictos que se pueden dar en las organizaciones.
- Optimizar el factor comunicación ante las situaciones conflictivas.
- Utilizar las estrategias adecuadas para la gestión de conflictos.
- Potenciar la utilización de la mediación y la negociación para llegar a acuerdos favorables.
- Preparar adecuadamente una mediación/negociación, maximizando el control de las variables que intervienen en cada proceso.
- Definir los objetivos mínimos y máximos para la mediación/negociación de conflictos y aplicar la estrategia más adecuada.
- Seguir un proceso sistemático de mediación/negociación para controlar la situación y llegar a un acuerdo favorable.

Requisitos y conocimientos:

No son necesarios conocimientos previos para cursar este módulo.

Contenido SSCE186: Resolución de conflictos

Unidad didáctica 1. El proceso de la comunicación y la resolución de conflictos

1. La comunicación interpersonal
2. Tipos de comunicaciones
3. La comunicación eficaz
4. Resolución de conflictos en nuestra vida. Comunicación y resolución de conflictos

Unidad didáctica 2. Resolución asertiva de los conflictos

1. Conflictos que nos rodean y su gestión
2. Habilidades para una comunicación eficaz
3. Escucha activa, rapport, feedback, el mensaje
4. La asertividad: qué es, cómo hablar con asertividad y desarrollarla
5. Gestión de las emociones. Conocer nuestras emociones y aprender a gestionarlas

Unidad didáctica 3. Empatía: habilidad para resolver conflictos

1. Empatía y estilos de comportamiento. Establecimiento de acuerdos mutuamente favorables y negociación eficaz
2. Empatía: qué es, cómo aplicarla y cómo desarrollarla
3. Estilos de comportamiento: entender y aprender cómo se comporta la persona para mejorar la empatía
4. Gestionar y conseguir acuerdos favorables para ambas partes
5. Negociar eficazmente (ganar-ganar)
6. Los diferentes tipos de conflictos

Unidad didáctica 4. Metodología para resolver conflictos

1. Metodología efectiva para resolver conflictos
2. La mediación y la negociación
3. Cómo llegar a acuerdos favorables

Unidad didáctica 5. Los estilos de negociación

1. Modelos de negociación: Negociación por posición, Negociación por principios y Negociación por situación
2. Fases de la negociación

3. Preparación de la negociación

4. Definición de los objetivos: Análisis de las soluciones, establecimiento de los objetivos concretos de la negociación, plan de concesiones