



## H238 EL CONFLICTO: MÉTODOS DE RESOLUCIÓN Y NEGOCIACIÓN EFICAZ

10 **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL**

**IRAUPENA/DURACIÓN:** 40 Horas

### HELBURUAK/OBJETIVOS:

- Conocer la distinta la naturaleza de los conflictos en las organizaciones,
- Manejar las estrategias para la resolución de los conflictos
- Desarrollar técnicas de negociación eficaz.

### PRESTAKUNTZA GUNEA/NÚCLEOS FORMATIVOS:

- 1.INTRODUCCIÓN: EL CONFLICTO Y SUS CAUSAS
  - 1.1.-Qué es un conflicto?
  - 1.2.Tipos de conflicto
  - 1.3.Causas del conflicto: causas personales, derivadas de las comunicaciones y estructurales o del entorno
  - 1.4.Herramientas de diagnóstico
  - 1.5.Secuencia de un conflicto
  - 1.6.Comportamientos ante los conflictos
- 2.HABILIDADES PERSONALES PARA AFRONTAR CONFLICTOS
  - 2.1.Habilidades en la resolución de conflictos
  - 2.2.Habilidades de la personalidad inherentes a la persona
  - 2.3.Habilidades de comunicación: escucha activa, saber preguntar, comunicación no verbal
  - 2.4.Entrevistas
  - 2.5.Persuadir y argumentar
3. ESTILOS DE COMUNICACIÓN
  - 3.1.Barreras de la comunicación
  - 3.2.Herramientas para la mejora de la comunicación
  - 3.3.Premisas de la comunicación
  - 3.4.Comunicación eficaz
- 4.HABILIDADES SOCIALES
  - 4.1.Asertividad
  - 4.2.Toma de decisiones
- 5.MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
  - 5.1.Secuencia de resolución de conflictos
  - 5.2.Técnicas de resolución de conflictos
  - 5.3.La negociación

### INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEA/INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Aldakonea, 36  
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666

[www.nazaret.eus](http://www.nazaret.eus)  
[orienta@nazaret.eus](mailto:orienta@nazaret.eus)

Parte-hartzaileek istripu-aseguru bat dute./Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.

- 5.4.La conciliación
- 5.5.La mediación
- 5.6.El arbitraje
- 5.7.Características de las técnicas de resolución de conflictos
- 6.LA NEGOCIACIÓN
  - 6.1.Usos de la negociación
  - 6.2.Aspectos a tener en cuenta en la negociación
  - 6.3.Aspectos clave de la negociación
  - 6.4.Cuándo podemos utilizar la negociación
  - 6.5.Tipos de negociación
  - 6.6.Variables en la negociación
  - 6.7.Puntos clave en la negociación
  - 6.8.Métodos de negociación
  - 6.9.Estilos de negociación
  - 6.10.Condiciones para la negociación
  - 6.11.Tácticas de negociación
  - 6.12.Tácticas de presión
- 7.LA NEGOCIACIÓN EFICAZ
  - 7.1.Mejorar la eficacia
  - 7.2.Negociación de principios
  - 7.3.Factores en los que se apoya
- 8.CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIADOR EFICAZ
  - 8.1.Factores intervinientes
  - 8.2.Normas para negociar con éxito
  - 8.3.Negociación con personas difícil

## BALDINTZAK/REQUISITOS:

### INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEA/INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Aldakonea, 36  
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666

[www.nazaret.eus](http://www.nazaret.eus)  
[orienta@nazaret.eus](mailto:orienta@nazaret.eus)

Parte-hartzaileek istripu-aseguru bat dute./Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.