



NEGOCIACIÓN EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 5: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Objetivos

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Prever e identificar situaciones de conflicto
- ◆ Resolver conflictos mediante habilidades sociales
- ◆ Resolver conflictos mediante la influencia
- ◆ Resolver conflictos a través de la negociación

Duración

10 horas (formación online + material complementario)

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

Diploma

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

Observaciones

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

Contenidos

- ◆ **Prever e identificar situaciones de conflicto**
 - ü Concepto de conflicto
 - ü ¿Por qué los demás no hacen lo que deben hacer?
 - ü Factores antecedentes
 - ü Potencial de conflicto
 - ü Tipos de conflicto
 - ü Fases del conflicto
 - ü Gestión del conflicto
 - ü Opciones para la gestión del conflicto
 - ü Herramientas para la gestión del conflicto



NEGOCIACIÓN EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 5: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Contenidos (cont).

- ◆ Resolver conflictos mediante habilidades sociales
 - ü Competencia emocional
 - ü Competencia personal
 - ü La competencia social
 - ü Desarrollo de competencias emocionales
 - ü Técnicas individuales
 - ü Errores en el razonamiento social

- ◆ Resolver conflictos mediante la influencia
 - ü Poder o influencia
 - ü Aspectos estructurales de la influencia
 - ü Influencia personal
 - ü Clasificación de métodos de influencia
 - ü Elementos de la influencia
 - ü Bases del poder
 - ü Puesta en práctica de la influencia

- ◆ Negociar para resolver conflictos
 - ü Concepto de negociación
 - ü Alternativas en la negociación
 - ü Actitudes ante la negociación
 - ü Proceso de negociación