

ESQUEMA

Resolución de conflictos

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

- 1.1. La comunicación interpersonal
- 1.2. Tipo de comunicaciones
- 1.3. La comunicación eficaz

2. Resolución asertiva de los conflictos

- 2.1. Conflictos que nos rodean y su gestión
- 2.2. Habilidades para una comunicación eficaz

3. Empatía: habilidad para resolver conflictos

- 3.1. Empatía y estilos de comportamiento. Establecimiento de acuerdos mutuamente favorables y negociación eficaz
- 3.2. Empatía: qué es, cómo aplicarla y cómo desarrollarla
- 3.3. Estilos de comportamiento: entender y aprender cómo se comporta la persona para mejorar la empatía

4. Metodología para resolver conflictos

- 4.1. Metodología efectiva para resolver conflictos
- 4.2. La mediación y la negociación
- 4.3. Cómo llegar a acuerdos favorables

5. Los estilos de negociación

- 5.1. Modelos de negociación: Negociación por posición, Negociación por principios y Negociación por situación
- 5.2. Fases de la negociación
- 5.3. Preparación de la negociación