



Resolución de conflictos

Resolver situaciones potencialmente conflictivas e incluso adelantarnos a ellas es una parte importante de nuestra actividad diaria. En el trato y relación entre personas se considera un valor esencial, no solo el evitar el conflicto, sino saberlo llevar y solucionar adecuadamente cuando estalla.

Analizar los tipos de conflicto, su generación y la influencia de nuestros comportamientos, mediante ejemplos concretos, son las claves que se ofrecen para una aplicación inmediata. Existen nuevas vías para una óptima resolución de conflictos –por ejemplo cómo fomentar mayor empatía y asertividad– y son las que se enseñan en este curso.

El manejo de técnicas de resolución de conflicto es fundamental para que los profesionales de una organización aprovechen positivamente las diferencias para evolucionar conjuntamente.

■ TEMARIO

- SESIÓN 1** Introducción al concepto de conflictos
- SESIÓN 2** Tipos de conflictos
- SESIÓN 3** Reacciones generales ante los conflictos
- SESIÓN 4** Factores positivos y negativos
- SESIÓN 5** Claves de comportamiento resolutivo: el inicio del fin del conflicto
- SESIÓN 6** El mundo de las percepciones interpersonales
- SESIÓN 7** Steps to the optimal resolution of conflicts
- SESIÓN 8** Conclusiones

■ PROFESOR TITULAR



Nuria Oriol
Social- fundadora de Openmind
Consultants .Test Consultant and
Coaching.