



## El conflicto: Métodos de resolución y negociación eficaz

Los conflictos forman parte de cualquier entorno profesional. Saber identificarlos, comprender sus causas y abordarlos de manera constructiva permite evitar que se enquisten y convertir las diferencias en oportunidades para mejorar las relaciones y el trabajo en común.



**Código Acción:** ADGD036PO

**Familia profesional:** Administración y gestión

**Área profesional:** Administración y auditoría

**Duración:** 40 horas

**Módulos:** 8 bloques de contenidos

**Modalidad:** Presencial / Teleformación

### Especialmente indicado para:

Profesionales de cualquier área que trabajen en equipo, gestionen personas, atiendan a clientes o deban afrontar desacuerdos, negociaciones y situaciones conflictivas en su actividad diaria.

### ¿Qué mejora aporta este curso?

Ayuda a gestionar desacuerdos con mayor seguridad, reduce tensiones innecesarias y facilita la búsqueda de soluciones que permitan mantener relaciones profesionales más eficaces y constructivas.

### Necesidades de formación que cubre:

Permite comprender la naturaleza de los conflictos, mejorar las habilidades de comunicación y adquirir técnicas de negociación, mediación y resolución aplicables a diferentes situaciones profesionales.

### Objetivos:

- Identificar las causas y tipos de conflicto.
- Desarrollar habilidades para afrontar situaciones difíciles.
- Mejorar la comunicación y la asertividad.
- Conocer diferentes métodos de resolución.
- Aplicar técnicas de negociación.
- Mejorar la eficacia negociadora.
- Saber relacionarse con interlocutores difíciles.

### Contenidos:

#### 1. Introducción: el conflicto y sus causas

- Concepto y tipos de conflicto.
- Causas personales, comunicativas y estructurales.
- Diagnóstico y secuencia del conflicto.
- Comportamientos ante situaciones conflictivas.

#### 2. Habilidades personales para afrontar conflictos

- Habilidades de resolución.
- Escucha activa.
- Comunicación no verbal.
- Técnicas de entrevista.
- Persuasión y argumentación.

#### 3. Estilos de comunicación

- Barreras comunicativas.
- Herramientas de mejora.
- Comunicación eficaz.

#### 4. Habilidades sociales

- Asertividad.
- Toma de decisiones.

#### 5. Métodos de resolución de conflictos

- Técnicas de resolución.
- Negociación.
- Conciliación.
- Mediación.
- Arbitraje.

#### 6. La negociación

- Tipos y variables.
- Métodos y estilos.
- Tácticas de negociación y presión.

#### 7. La negociación eficaz

- Mejora de la eficacia.
- Negociación basada en principios.

#### 8. Características del negociador eficaz

- Factores de éxito.
- Normas de negociación.
- Negociación con personas difíciles.