

PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS: FORMACIÓN AVANZADA

1. DURACIÓN: de 24 a 40 horas (según necesidades)

2. OBJETIVOS:
 - a. **Conocer** las claves para entender el conflicto entre las personas de un equipo
 - b. **Constatar** el coste del conflicto en las organizaciones
 - c. **Conocer y practicar** dos estrategias de prevención de conflictos y mejora de la convivencia: diálogos apreciativos y world café.
 - d. **Conocer** el diseño de sistemas de convivencia como herramienta de prevención de conflictos y mejora de la convivencia.
 - e. **Entrenar** a los asistentes en el manejo de las principales estrategias de control del conflicto en la empresa u organización: mediación y negociación

3. CONTENIDO FORMATIVO:
 - a. El conflicto y la convivencia en las organizaciones
 - b. Componentes del **conflicto**
 - i. Problema: causas
 - ii. Proceso: la cuesta abajo del conflicto
 - iii. Personas: Actitudes y estilos de comunicación
 - iv. Prácticas
 - c. El papel de las **emociones**.
 - i. La inteligencia emocional
 - ii. La asertividad

- d. El **coste** del conflicto en las organizaciones
 - i. Su cálculo: estrategias y dificultades
 - e. La **mediación** como herramienta
 - i. Fases de la mediación
 - ii. La persona mediadora: habilidades, técnicas y actitud
 - iii. Prácticas
 - f. La **negociación** como estrategia
 - i. Elementos objetivos y subjetivos
 - ii. Estrategias de negociación
 - iii. Prácticas
 - g. La **prevención** del conflicto. Tres herramientas.
 - i. Diálogos apreciativos
 - ii. World café
 - iii. Diseño de sistemas de convivencia **DSC**
 - 1. Situación de partida
 - 2. Diseño y planificación
 - 3. Puesta en marcha
 - 4. Supervisión
 - iv. Prácticas
 - h. **Otras** herramientas: conciliación, facilitación, intermediación, arbitraje y coaching
4. CONOCIMIENTOS PREVIOS: No son necesarios conocimientos previos.