

## GESTIÓN DE CONFLICTOS: FORMACIÓN BÁSICA

1. DURACIÓN: 8 horas
  
2. OBJETIVOS:
  - a. **Conocer** las claves para entender el conflicto entre las personas de un equipo
  - b. **Familiarizar** 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. Componentes del **conflicto**: problema, proceso y personas. Prácticas.
  - b. El papel de las **emociones**. La inteligencia emocional
  - c. La **mediación** como herramienta
    - i. Fases de la mediación
    - ii. La persona mediadora: habilidades, técnicas y actitud
    - iii. Prácticas
  - d. La **negociación** como estrategia
    - i. Elementos objetivos y subjetivos
    - ii. Estrategias de negociación
    - iii. Prácticas
  
4. CONOCIMIENTOS PREVIOS: No son necesarios conocimientos previos.