

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL EQUIPO COMERCIAL



SKU: CT0266

Horas: 15

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

- 1 Teoría del conflicto en entornos de trabajo.
 - 1.1 Psicología del mismo.
 - 1.2 Niveles.
 - 1.3 Estructura.
 - 1.4 Dinámica.
 - 1.5 Principios y retos.
 - 1.6 Comunicación asertiva de los objetivos a lograr por el equipo.
- 2 Identificación del conflicto.
 - 2.1 Emociones y conflicto.
 - 2.2 Comunicación verbal y no verbal de las partes en conflicto.
 - 2.3 Los roles de las partes y sus actitudes emocionales.
 - 2.4 Técnicas de detección.
- 3 La resolución del conflicto.
 - 3.1 Negociación y resolución de problemas.
 - 3.2 El uso de intermediarios o representantes.
 - 3.3 Psicología y ética de la resolución.
 - 3.4 Técnicas de resolución de situaciones conflictivas.
 - 3.5 Estilos de negociación de conflictos.
 - 3.6 Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupos.