



ESCUELA DE VERANO DE
ADMINISTRACION Y DIRECCION
DE EMPRESAS DE SIERO

CURSO	RESOLUCION DE CONFLICTOS
CODIGO	22

FECHAS	Del Lunes 9 al Jueves 12 de Agosto	HORARIO	16:00 a 20:00
DURACION	16 h	INSCRIPCION	100 €

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. Definición y tipos de conflictos
2. Conflictos intrapersonales, interpersonales e interdepartamentales
3. Habilidades sociales ante conflictos: Comunicación interna y La escucha activa: autodiagnóstico y menú de habilidades
4. Estilos de afrontamiento de conflictos
5. Etapas en la gestión y resolución de conflictos
6. Estrategias de intervención
7. Buenas prácticas del mediador@ en conflictos
8. Casos prácticos
 - casos reales
 - role-plays
9. Lecturas complementarias
10. Bibliografía y fuentes

IMPARTE:

FIDA CONSULTORES

FORMADORES

ENRIQUE RIESGO y URSULA VILLAZÓN