

<b>CURSO</b>	<b>TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>
<b>CODIGO</b>	12

<b>FECHAS</b>	<b>Del martes 24 al viernes 27 de julio</b>	<b>HORARIO</b>	<b>16:00 a 20:00</b>
<b>DURACION</b>	<b>16 h</b>	<b>INSCRIPCION</b>	<b>100 €</b>

### 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

[www.grupofida.com](http://www.grupofida.com)

KIKE RIESGO

[kriesgo@grupofida.com](mailto:kriesgo@grupofida.com)

### FORMADOR



Director de la Escuela de Verano de Siero, Socio Director de FIDA Consultores, Director del CLINIC Joven emprend@. Presidente de la Federación Española de Marketing y del Club de Marketing de Asturias., consultor y formador con 15 años de experiencia.