

**FORMAMOS  
PROTAGONISTAS**



# Negociación y Resolución de Conflictos

## COMPETENCIA A DESARROLLAR

El participante será capaz de aplicar técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos, en base a una comunicación efectiva, permitiendo fomentar el trabajo colaborativo y la productividad dentro de la empresa.



# MÓDULO 1

CONFLICTO

# CONTENIDO

- ❑ ¿Qué es el conflicto?
- ❑ Tipos de conflicto.
- ❑ Conflicto organizacional.
- ❑ Barreras del conflicto.
- ❑ Los conflictos funcionales potencian el desempeño.



# MÓDULO 2

LA NEGOCIACIÓN Y LA  
MEDIACIÓN



## CONTENIDO

- ❑ La negociación y la mediación.
- ❑ Método Harvard de negociación.
- ❑ Cierre de la negociación.
- ❑ Etapas de la mediación.

# MÓDULO 3

MANEJO DEL CONFLICTO Y  
NEGOCIACIÓN



## CONTENIDO

- Como abordar un conflicto.
- Comunicación efectiva y asertiva.
- Importancia del desarrollo de la escucha activa.
- ¿Por qué es fundamental la empatía?



# **MÓDULO 4**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

## CONTENIDO

- ❑ Conceptos de Inteligencia Emocional.
- ❑ Tipos de inteligencia.
- ❑ El pensamiento como clave para el éxito.
- ❑ Test para medir tu nivel de inteligencia emocional.





**“La educación es el arma más  
poderosa que puedes usar  
para cambiar el mundo”**

Nelson Mandela

