

# TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS



## OBJETIVO

Aplicar técnicas de negociación y mediación de conflictos respetando mecanismo de abordaje comunicacional y contexto situacional.

## MÓDULOS

### I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL CONFLICTO

- ¿Qué es un Conflicto?.
- Perspectiva del Conflicto.
- Teoría de Conflictos de Galtung.
- Teoría de la Violencia.
- Entonces ¿Qué es lo que aprendimos?.



### II: CARACTERÍSTICAS DE UN CONFLICTO

- El Proceso Del Conflicto.
- Escalada De Un Conflicto.
- El Papel Del Líder En El Manejo Y Resolución De Conflictos.
- Claves De Liderazgo En La Resolución De Conflictos.

### III: NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

- Tipos De Negociaciones.
- Negociación Del Conflicto: Basada En Intereses.
- Negociaciones.
- Modelo De Negociación De Harvard: 7 Elementos.
- Mediación.
- El Poder De La Negociación.
- Liderazgo de Acción Positiva.