



# Curso Online de **Gestión Positiva de Conflictos: mediación y resolución**

*Metodologías y estrategias de negociación y mediación para desactivar conflictos y gestionar tensiones.*

  
Iniciativas Empresariales  
| estrategias de formación

  
MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.edu.es](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.edu.es)  
[america.iniciativasempresariales.com](http://america.iniciativasempresariales.com)  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

# Gestión Positiva de Conflictos: mediación y resolución

## Presentación

No basta con haber nacido con habilidades, no basta ser bueno consensuando. El conflicto es una realidad que forma parte del día a día de nuestras relaciones interpersonales.

En este curso conocerá instrumentos prácticos que le ayudarán a manejar los conflictos de forma exitosa. Se abordan temas teóricos para la comprensión de las situaciones de conflicto, el proceso de mediación, negociación y, al mismo tiempo, se realizan simulaciones y casos prácticos para mejorar su capacidad de análisis y creatividad en el momento de enfrentarse a un conflicto en la vida diaria.

Le ayudará además a adquirir la capacidad de la gestión positiva de conflictos, la mediación y negociación en base a principios y conocimientos prácticos que refuercen la intuición o habilidad negociadora con la que, en mayor o menor medida, nacemos, y saber así mediar en el día a día y poder manejar los conflictos tanto laborales como personales.

## La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación.

Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

- 1** La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
- 2** *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- 3** *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
- 4** *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

# Gestión Positiva de Conflictos: mediación y resolución

## Objetivos del curso:

---

- Introducir el concepto de conflicto analizando los elementos que intervienen en cada uno de ellos, así como los factores y comportamientos que predisponen a su aparición.
- Identificar los principales tipos de conflictos que existen.
- Saber gestionarlos de manera eficiente para que no evolucionen de manera negativa entre las partes afectadas.
- Conocer las causas de aparición de los conflictos.
- Analizar los aspectos a tener en cuenta a la hora de gestionar los conflictos que se nos presentan en nuestro día a día tanto personal como profesional.
- Identificar los diferentes estilos de afrontar un conflicto, las conductas inherentes a cada uno de ellos y saber cómo y cuándo utilizarlos.
- Desarrollar algunas herramientas para una resolución eficaz y positiva de los conflictos.
- Identificar las causas más frecuentes de conflictos interpersonales y analizar la mejor manera de afrontarlos.
- Analizar las principales características de los conflictos intergrupales, así como las dos posibles actitudes que podemos tener ante ellos.
- Conocer situaciones de conflicto orientadas a solucionarse a través de la negociación.
- Analizar la mediación como técnica de resolución de conflictos.

“ Aprenda a diagnosticar cada situación de conflicto en la empresa para identificar la solución más adecuada”

## Dirigido a:

---

Directivos, Mandos Intermedios y Responsables de Equipos, así como a todas aquellas personas que tengan la necesidad de gestionar o mediar en conflictos dentro de sus áreas de trabajo.

# Gestión Positiva de Conflictos: mediación y resolución

## Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

### Manual de Estudio

8 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

## Metodología 100% E-learning



### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Introducción al conflicto

8 horas

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles. Toda situación de conflicto debe ir acompañada de un proceso en el que las partes implicadas puedan aprender de sus errores y trasladar la manera de resolverlos de forma constructiva.

- 1.1. Concepto de conflicto.
- 1.2. La percepción en el conflicto.
- 1.3. Conflicto vs problema.
- 1.4. Fuentes de conflicto.
- 1.5. Escalamientos o etapas del conflicto.
- 1.6. Tipos de conflicto.
- 1.7. Factores que predisponen a la aparición del conflicto.
- 1.8. Perfiles de personas conflictivas.
- 1.9. Resumen de ideas fundamentales del módulo.

### MÓDULO 2. Consideraciones para afrontar el conflicto

6 horas

Cada uno de nosotros podemos desarrollar la capacidad de afrontar los conflictos de forma adecuada cuando somos conscientes y nos preparamos al respecto. Son muchos los factores de los que depende un buen ambiente de trabajo, pero uno de los motivos determinantes es cómo se resuelven los conflictos laborales y la forma en la que los abordamos.

- 2.1. ¿Cómo manejo el conflicto?
- 2.2. Crear un ambiente propicio:
  - 2.2.1. Contexto físico.
  - 2.2.2. Contexto psicológico.
- 2.3. Consecuencias de la no solución del conflicto.
- 2.4. Resumen de ideas fundamentales del módulo.

## MÓDULO 3. Estilos personales de confrontar los conflictos

8 horas

### 3.1. Evitar el conflicto:

- 3.1.1. Características personales.
- 3.1.2. ¿Cuándo evitar un conflicto?
- 3.1.3. Recomendaciones en el caso de evitar el conflicto.

### 3.2. Competir para lograr los objetivos propios (luchar):

- 3.2.1. Ganar – Perder.
- 3.2.2. Características personales.
- 3.2.3. ¿Cuándo competir en un conflicto?
- 3.2.4. Sugerencias en caso de competir.

### 3.3. Aceptar las exigencias del otro (acomodar):

- 3.3.1. Características personales.
- 3.3.2. ¿Cuándo acomodar en un conflicto?
- 3.3.3. Recomendaciones en el caso de acomodar.

### 3.4. Renunciar en parte a los propios objetivos (ceder):

- 3.4.1. Características personales.
- 3.4.2. ¿Cuándo ceder en un conflicto?
- 3.4.3. Recomendaciones en el caso de ceder en un conflicto.

### 3.5. Confrontar el conflicto (construir):

- 3.5.1. Características personales.
- 3.5.2. ¿Cuándo construir en un conflicto?
- 3.5.3. Recomendaciones en el caso de construir en un conflicto.

### 3.6. Resumen de ideas fundamentales del módulo.

## MÓDULO 4. Habilidades y estrategias para la solución de conflictos

8 horas

En cualquier conflicto identificamos una serie de aspectos que condicionan tanto el planteamiento inicial que las personas hagan en cuanto al proceso de solución del mismo, como a las posibles soluciones a las que se pueda llegar. Las habilidades blandas o sociales juegan un rol muy importante en la gestión de conflictos. Por un lado, los evitan si las utilizamos siempre y, por otro, porque nos pueden ayudar a socavar cualquier desavenencia.

### 4.1. La comunicación efectiva:

- 4.1.1. La comunicación consciente.

4.1.2. Elementos que intervienen en la comunicación:

4.1.2.1. La escucha activa.

4.1.2.2. Barreras de la comunicación.

**4.2. La asertividad.**

**4.3. El poder:**

4.3.1. Fuentes de poder.

**4.4. La creatividad.**

**4.5. La influencia:**

4.5.1. Tipos de influencia:

4.5.1.1. Empuje.

4.5.1.2. Atracción.

## MÓDULO 5. Resolución y administración de conflictos interpersonales

6 horas

Los conflictos interpersonales son desacuerdos físicos, mentales o emocionales entre dos o más personas. En el ámbito laboral, son las acciones que realiza un colaborador o grupo de trabajo para frustrar u obstaculizar las acciones de otros.

El conflicto interpersonal es una situación propicia para pensar sobre cómo se puede proceder en situaciones y cuestiones que dan margen a diferentes puntos de vista, necesidades, objetivos y sentimientos.

**5.1. Tipos de conflictos interpersonales.**

**5.2. ¿Cómo afrontar conflictos interpersonales?**

**5.3. Consenso como forma de solución de conflictos:**

5.3.1. ¿Por qué es útil el consenso?

5.3.2. ¿Qué es y qué no es consenso?

5.3.3. Ventajas y desventajas del consenso.

5.3.4. Reglas del consenso.

**5.4. Comportamientos asertivos y solución de conflictos:**

5.4.1. Algunas técnicas y habilidades para ser asertivo.

## MÓDULO 6. Resolución y administración de conflictos intergrupales

4 horas

6.1. Competencia vs colaboración.

6.2. Fortaleciendo la cooperación.

## MÓDULO 7. Negociación para la solución de conflictos

4 horas

La negociación es un proceso dinámico en el cual las personas o grupos en conflicto buscan, a través de la reunión y por medio del diálogo, resolver sus problemas. Cada vez que las personas intercambian ideas con la intención de modificar sus relaciones, cuando llegan a un acuerdo, están negociando, por lo que la negociación es considerada como un elemento de la conducta humana.

### 7.1. La negociación:

7.1.1. ¿Qué es la negociación?

7.1.2. ¿Por qué negociar?

7.1.3. ¿Cuándo negociar?

7.1.4. ¿Por qué negocia la gente?

7.1.5. Importancia de la negociación.

7.1.6. La negociación como proceso comunicativo.

### 7.2. Tipos de negociación:

7.2.1. ¿Qué son las tácticas de negociación?

7.2.2. ¿Qué son las estrategias de negociación?

### 7.3. El método Harvard.

### 7.4. Proceso de negociación: fases

7.4.1. Preparación.

7.4.2. Desarrollo de la negociación.

7.4.3. El acuerdo.

### 7.5. La ética en la negociación.

### 7.6. Negociación: conclusiones.

## MÓDULO 8. Mediación y gestión de conflictos

6 horas

La mediación es una técnica que consiste en la intervención de una tercera parte que facilita el logro de acuerdos en torno a un conflicto, utilizando para ello el diálogo y la negociación. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

- 8.1. ¿Qué es la mediación?
- 8.2. Fases de la mediación.
- 8.3. Tipos de mediación.
- 8.4. Habilidades para la mediación.
- 8.5. Conclusiones: ideas fundamentales del módulo.

# Gestión Positiva de Conflictos: mediación y resolución

## Autor



### Gloria Ortega

MBA. Especialista en RRHH. Diploma en Derecho Laboral. Licenciada en Administración con conocimientos de Coaching, Inteligencia Emocional, liderazgo y habilidades blandas con amplia experiencia profesional.

Ponente, speaker y capacitadora para instituciones tanto públicas como privadas en habilidades blandas, Inteligencia Emocional, liderazgo disruptivo y marca personal, cuenta además con una dilatada experiencia como docente en temas de desarrollo profesional y gestión del talento, entre otros.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

