

HERRAMIENTAS PARA RESOLVER CONFLICTOS



Cada conflicto, una oportunidad

- 1) Las diferencias y los conflictos
- 2) El conflicto desde una visión apreciativa. El conflicto como reto
- 3) Origen y fuentes del conflicto:
 - A) Percepciones
 - B) Valores y creencias
 - C) Posiciones, intereses y necesidades
- 4) Emociones en situación de conflicto
- 5) Gestión de las emociones
- 6) Modos de comunicación y enfrentamiento del conflicto
- 7) Etapas de evolución del conflicto
- 8) Cómo desescalar un conflicto
- 9) Otras herramientas eficaces para resolver conflictos



El todo es más que la suma de las partes