

INDICE

Presentación	7
Orientaciones metodológicas	9
Recomendaciones	10
Presentación y bienvenida	12
PRIMERA UNIDAD:	
EL CONFLICTO	15
1.1 Definición del conflicto.	18
1.2 ¿Por qué se producen los conflictos?	20
SEGUNDA UNIDAD:	
ANÁLISIS DEL CONFLICTO	23
2.1. ¿Cómo reaccionamos frente a los conflictos?	27
2.2 Elementos y factores en una situación conflictiva.	27
2.3. Reconocimiento de los problemas y necesidades del otro. La actitud solidaria frente a los conflictos.	29
2.4. Análisis y manejo de los conflictos.	30
TERCERA UNIDAD:	
COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS	33
3.1 ¿Cómo influye la comunicación en el surgimiento de los conflictos?	38
3.2 Comunicación asertiva.	39
3.3 ¿Cómo mejoramos nuestra comunicación?	40
CUARTA UNIDAD:	
MECANISMOS O ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS	45
4.1 ¿Qué son los mecanismos alternativos de resolución de conflictos?	48
4.2 La negociación cooperativa o integrativa.	49
4.3 ¿Qué pasos debemos seguir en una negociación cooperativa?	50
ANEXOS:	55
ANEXO 1	57
ANEXO 2	59
Sugerencias	60
BIBLIOGRAFÍA	61