



## EQUIPO DOCENTE

- Eva I. González Guerrero (directora),  
Departamento de Economía Aplicada  
(Estructura Económica), Facultad de Turismo  
(eigonzalez@uma.es)
- Zaida Estévez Aparicio  
Psicóloga, Master en Intervención Social,  
Especialista en solución conflictos contexto  
sociocomunitario  
Redactora "Resolución de Conflictos" manual  
para UGT/FSP.
- Miguel Estévez López (estudio de casos prácticos)  
Director Hotel Barceló Sevilla Renacimiento.

**Barceló**  
HOTELS & RESORTS  
Barceló Sevilla Renacimiento

## CONTENIDOS

### BLOQUE 1: MARCO CONCEPTUAL

- Definición de situación conflictiva
- Gestión, mediación y arbitraje: aclarando conceptos
- Modelos de Resolución de Conflictos
- Situaciones conflictivas en el entorno laboral
- Situaciones conflictivas en la atención al cliente

### BLOQUE 2: HABILIDADES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Habilidades básicas para la gestión adecuada de conflictos
- Estilos de afrontamiento ante el conflicto
- El valor de la Inteligencia Emocional en la resolución de conflictos
- Aspectos racionales y emocionales en la toma de decisiones

### BLOQUE 3: GESTIÓN EFECTIVA DE CONFLICTOS

- El ciclo del conflicto y tipos de conflictos
- Niveles de Intervención
- Resolución efectiva del conflicto
- Prevención de conflictos Interculturales

### BLOQUE 4: PRACTICA para la Gestión adecuada de conflictos ESTUDIO DEL CASO

- Diseño de situaciones conflictivas en el sector turístico
- Ejercicios de Habilidades Sociales para una adecuada gestión del conflicto.
- Prácticas individualizadas de solución de conflictos a través de role-playing

