

# TEMARIO DE CURSO

- TÉCNICAS PARA EL MANEJO Y RESOLUCIÓN ACTIVA DE CONFLICTOS Y PROBLEMAS



- **CÓDIGO SENCE: 1237947648**
- **CÓDIGO INTERNO: DP-003**

## OBJETIVO(S) DEL CURSO:

Al finalizar el curso los alumnos serán capaces de identificar diversos aspectos relacionados al concepto de conflicto (tanto al interior de la organización, como con los clientes) y aplicar técnicas fundamentales para su prevención contención y resolución.

### I MÓDULO “INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CONFLICTO”

1. Tipos de conflictos.
2. Factores que desencadenan situaciones de conflicto.
3. Efectos del conflicto, tanto personales como organizacionales.
4. Componentes del conflicto.

### II MÓDULO “MANEJO DEL CONFLICTO”

1. Las diferentes respuestas frente al conflicto.
2. Estrategias para la resolución de conflictos.

3. Evaluación de estrategias de solución.
4. Contención, Negociación y Mediación.
5. Asertividad y empatía.
6. Manejo de ansiedad y estrés.
7. Barreras en la resolución de conflictos.

### III MÓDULO “PREVENCIÓN DEL CONFLICTO”

1. Comunicación efectiva.
2. Detección y voluntad de resolución de potenciales fuentes de conflicto.
3. Circunstancias objetivas y subjetivas a considerar en la prevención de conflictos.

### IV MÓDULO “CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN”

1. Creación de planes de acción tanto individuales como grupales para poner en práctica lo aprendido.

## METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

Curso teórico práctico, en el que las exposiciones del relator son precedidas de dinámicas grupales con el fin de motivar cada uno de los temas a tratar. También contempla trabajos grupales, por medio de los cuales los participantes se deben enfrentar a diversas situaciones de conflicto formuladas por el relator, proponiendo un camino de manejo y solución del problema.

## DURACIÓN

- 16 Horas Cronológicas

NOTA: ESTE TEMARIO ES SUCEPTIBLE DE SER MODIFICADO A PETICIÓN DE QUIEN CONTRATE EL CURSO, CON EL FIN DE ADECUARLO A LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DE UNA DETERMINADA EMPRESA.

