

TEMARIO DE CURSO

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



- **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.

