

# TEMARIO DE CURSO

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



- **CÓDIGO INTERNO: DP-017**

## 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.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

### 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.

## II MÓDULO MANEJO DEL CONFLICTO

1. Las diferentes respuestas frente al conflicto.
2. Estrategias para la resolución de conflictos.
3. Asertividad y empatía.
4. Manejo de ansiedad y estrés.
5. 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.

## 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

- 8 Horas Cronológicas