



Capacitación

# Resolución de Conflictos



La resolución de conflictos es una habilidad fundamental en la vida personal y profesional.

Este curso introduce los principios fundamentales necesarios para comprender y aplicar estratégicamente técnicas de resolución de conflictos.

Mediante un enfoque práctico y guiado, se proporcionan las herramientas y habilidades esenciales para identificar, analizar y resolver conflictos de manera constructiva.

Al finalizar el programa, los participantes desarrollarán habilidades efectivas de comunicación, negociación y mediación, permitiéndoles abordar con éxito diversas situaciones conflictivas y alcanzar acuerdos equitativos y satisfactorios para todas las partes involucradas.

## Antecedentes

- Modalidad Online Sincrónico
- 24 Horas totales, 8 sesiones de 3 horas c/u
- Metodología activa aprende haciendo
- Código Sence 000000000000
- Mínimo 6 participantes por grupo

## Requerimientos

- Computador
- Conexión a internet

## Incluye

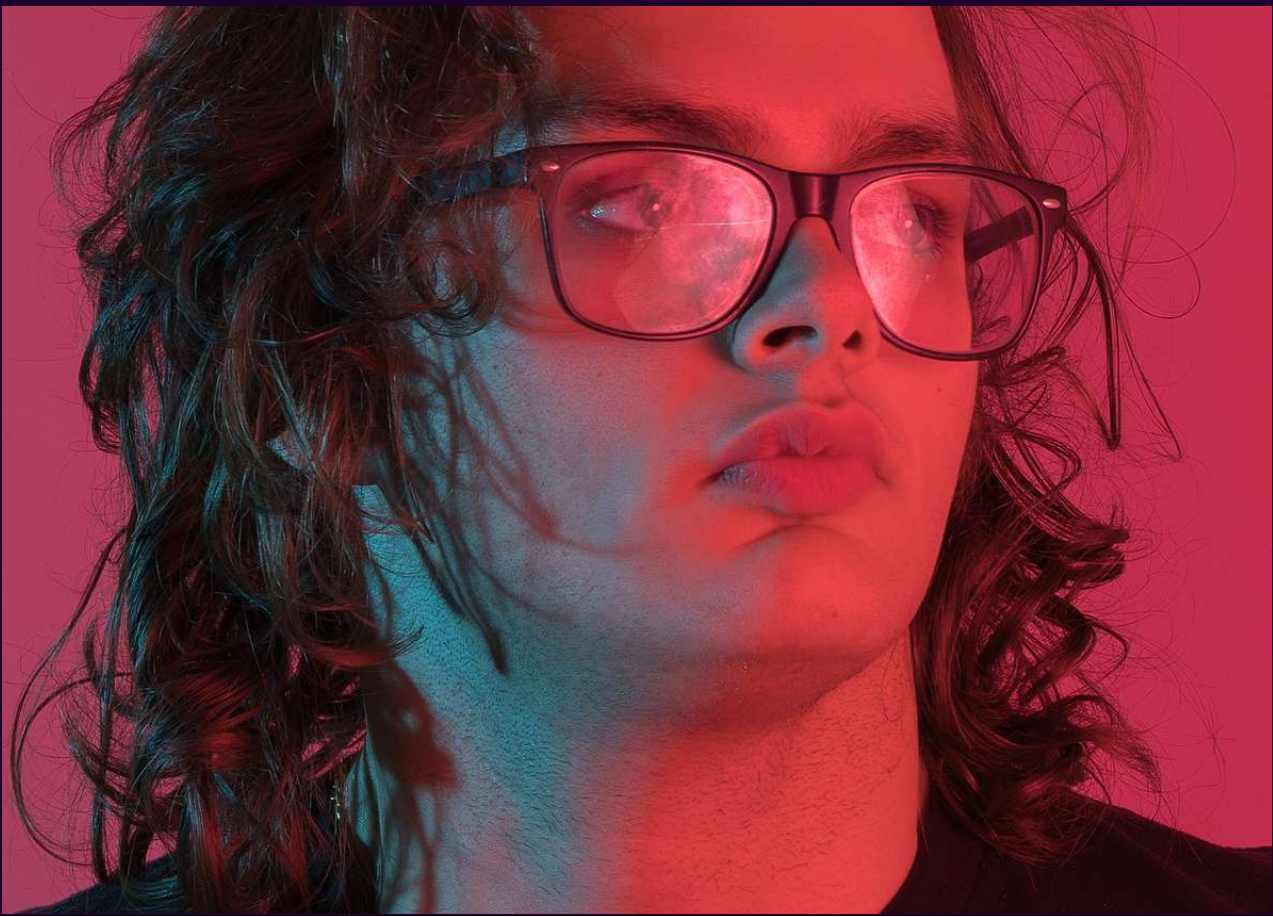
- Informe de Asistencia
- Evaluación
- Certificado digital
- Clases grabadas
- Acompañamiento





# Objetivos de la capacitación

- **Comprender la Naturaleza y Tipos de Conflictos:** Desarrollar una comprensión profunda de los conflictos, sus causas y tipologías en diversos contextos.
- **Adquirir Habilidades de Identificación y Análisis de Conflictos:** Capacitar en la identificación temprana y el análisis de conflictos, permitiendo abordarlos de manera proactiva.
- **Desarrollar Habilidades de Comunicación Efectiva:** Mejorar las habilidades de comunicación para gestionar conflictos de manera constructiva, practicando la escucha activa y la empatía.
- **Dominar Estrategias de Resolución de Conflictos:** Aprender y aplicar diferentes estrategias y métodos de resolución de conflictos de forma práctica y efectiva.
- **Fomentar la Negociación y Mediación:** Capacitar en técnicas de negociación y mediación para lograr acuerdos mutuamente satisfactorios.
- **Aplicar Herramientas de Resolución de Conflictos en Entornos Laborales:** Adaptar las habilidades aprendidas al entorno laboral, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso y productivo.
- **Desarrollar la Capacidad para Manejar Conflictos Complejos:** Mejorar la capacidad para manejar conflictos complejos y situaciones difíciles de manera eficiente y justa.
- **Planificar Estrategias para Situaciones Futuras:** Desarrollar un plan de acción personalizado para afrontar futuros conflictos de manera proactiva y efectiva.





# Temario

## Sesión 1

### Introducción a la Resolución de Conflictos

- Definición de conflictos y sus causas.
- Importancia de la gestión de conflictos en entornos personales y profesionales.
- Estilos de resolución de conflictos.
- Ejercicios de identificación de conflictos.

## Sesión 2

### Tipos de Conflictos y sus Características

- Análisis de conflictos interpersonales, grupales y organizacionales.
- Estudio de conflictos intrapersonales e interculturales.
- Identificación de factores y patrones comunes en diferentes tipos de conflictos.
- Estudios de casos y ejemplos.

## Sesión 3

### Habilidades de Comunicación para la Resolución de Conflictos

- Técnicas de comunicación efectiva en situaciones de conflicto.
- Escucha activa y empatía.
- Uso del lenguaje no violento y asertivo.
- Role-play y prácticas de comunicación.

## Sesión 4

### Estrategias de Gestión y Resolución de Conflictos

- Métodos para abordar conflictos: colaboración, compromiso, competición, evitación y acomodación.
- Herramientas para gestionar emociones en situaciones conflictivas.
- Prácticas de resolución de conflictos mediante diferentes estrategias.

## Sesión 5

### Negociación y Mediación en la Resolución de Conflictos

- Técnicas de negociación para resolver disputas.
- Principios y técnicas de mediación.
- Simulaciones de negociaciones y mediaciones.

## Sesión 6

### Análisis de Casos Prácticos de Resolución de Conflictos

- Estudio detallado de casos reales de resolución de conflictos exitosos.
- Identificación de estrategias efectivas aplicadas en casos específicos.
- Debate y análisis en grupo.

## Sesión 7

### Manejo de Conflictos en el Entorno Laboral

- Gestión de conflictos en equipos de trabajo.
- Estrategias para resolver disputas en el ámbito laboral.
- Role-play y prácticas de resolución de conflictos laborales.

## Sesión 8

### Planificación de Estrategias para la Resolución de Conflictos

- Evaluación de aprendizajes y técnicas adquiridas.
- Creación de un plan de acción personalizado para futuras situaciones conflictivas.
- Conclusiones y cierre del curso.



# Personalización y adaptabilidad de contenidos

## Capacitaciones Exclusivas para Empresas

Nuestros programas de capacitación están diseñados exclusivamente para empresas, lo que nos permite adaptar los contenidos a las necesidades y objetivos específicos de cada organización

## Personalización de Contenidos

Reconocemos que cada empresa tiene requerimientos únicos. Los contenidos proporcionados en el temario sirven como punto de partida, y trabajaremos estrechamente con su equipo para personalizar los contenidos y asegurar que sean relevantes y efectivos

## Ajustes Según Nivel y Expectativas

Entendemos que el nivel de conocimiento y las metas varían. Por lo tanto, la implementación completa del temario se adaptará a las habilidades y expectativas de los participantes, permitiendo una experiencia de aprendizaje precisa y beneficiosa

## Modificaciones Proactivas

Durante el desarrollo del curso, estaremos atentos a la retroalimentación y a los resultados obtenidos. Realizaremos ajustes proactivos en los contenidos para garantizar que se cumplan los objetivos y se aborden los desafíos específicos de la empresa

## Garantía de Pertinencia

Nuestro compromiso es entregar contenidos pertinentes y aplicables. Siempre mantendremos un diálogo constante con su equipo para asegurarnos de que los contenidos se alineen con las necesidades cambiantes y los logros deseados

## Calidad Educativa Sostenida

A pesar de las adaptaciones, mantenemos altos estándares de calidad en la entrega de contenido. Cualquier cambio se llevará a cabo con el objetivo de elevar la comprensión y el éxito del aprendizaje

## Confidencialidad y Privacidad

Respetamos la confidencialidad y la privacidad de la información compartida. Todos los ajustes y personalizaciones se realizan en estrecha colaboración y se tratan con la máxima confidencialidad

## Evaluación y Retroalimentación

Fomentamos un flujo constante de evaluación y retroalimentación para garantizar que los contenidos sigan siendo efectivos y relevantes. Estamos abiertos a comentarios para mejorar continuamente

