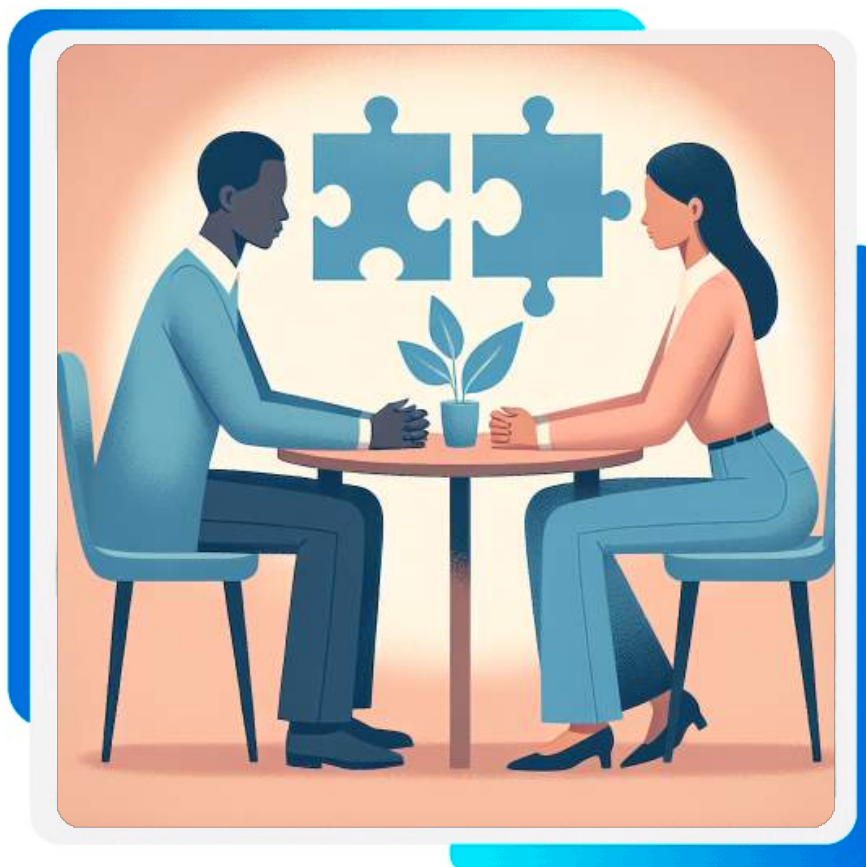




MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para manejar y resolver conflictos laborales, mejorando la comunicación y promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo.



Objetivos específicos

- Describir los tipos de conflictos en el ámbito laboral.
- Identificar técnicas de mediación y negociación efectiva.
- Aplicar estrategias de comunicación asertiva en situaciones conflictivas.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción A Los Conflictos Laborales

Definición y tipos de conflictos laborales.
Causas comunes de conflictos en el trabajo.
Impacto de los conflictos en el ambiente laboral.
Identificación de señales de conflicto.
Importancia de la resolución de conflictos.

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Elementos clave de la comunicación en el trabajo.
Barreras de la comunicación y cómo superarlas.
Técnicas de escucha activa.
Comunicación no verbal en la resolución de conflictos.
Rol de la empatía en la comunicación.

Módulo 3: Técnicas De Negociación

Principios básicos de negociación.
Estrategias de negociación colaborativa.
Cómo preparar una negociación exitosa.
Manejo de objeciones y conflictos durante la negociación.
Cierre efectivo de acuerdos.

Módulo 4: Mediación Y Resolución De Conflictos

Proceso de mediación en conflictos laborales.
Habilidades del mediador efectivo.
Estrategias para la resolución pacífica de conflictos.
Casos prácticos de mediación en el trabajo.

Evaluación del proceso de mediación.

Módulo 5: Inteligencia Emocional En La Resolución De Conflictos

Componentes de la inteligencia emocional.
Autoconciencia y regulación emocional.
Empatía y su importancia en la resolución de conflictos.
Manejo del estrés en situaciones conflictivas.
Desarrollo de relaciones interpersonales positivas.

Módulo 6: Gestion De Conflictos En Equipos De Trabajo

Dinámicas de grupo y conflictos.
Liderazgo en la gestión de conflictos.
Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.
Estrategias para prevenir conflictos en equipos.
Evaluación y seguimiento de conflictos en equipos.

Módulo 7: Casos Prácticos Y Aplicaciones

Análisis de casos reales de conflictos laborales.
Simulaciones de resolución de conflictos.
Evaluación de habilidades adquiridas.
Feedback y mejora continua.
Plan de acción personal para la gestión de conflictos.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl