



# **"FEEDBACK, JUICIOS Y CONFLICTOS"**

---

## DIRIGIDO A:

Directivos, gerentes, líderes empresariales, jefaturas, coordinadores y cualquier persona que quiera obtener las competencias y desarrollar habilidades, obtener herramientas para resolver conflictos.

## OBJETIVO GENERAL:

Aprender a resolver situaciones conflictivas e incluso adelantarnos a ellas con herramientas, considerar que el trato y relación entre personas se considera un valor esencial, no el evitar el conflicto, sino saberlo llevar y solucionar adecuadamente.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar conflictos y situaciones potencialmente conflictivas.
- Profundizar y diversificar el conocimiento de las técnicas fundamentales de resolución de conflictos
- Adquirir conocimientos, destrezas y habilidades para la prevención, gestión y resolución de conflictos.

# CONTENIDO:

## 1. Feedback

- Concepto
- Diferentes maneras de dar feedback
- Herramientas útiles.

## 2. Juicios

- Incidencias derivadas de los juicios
- Qué es un juicio
- Interpretaciones

## 3. Conflictos

- Conceptos y componentes de un conflicto
- Las diferentes respuestas frente al conflicto.
- Aprender que un conflicto es parte de la interacción humana.
- Herramientas y metodología para resolver conflictos.

# HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Comunicación
- Negociación
- Asertividad
- Empatía
- Mediación
- Escucha.

# DURACIÓN:

De 5 a 8 horas.