



MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DIRIGIDO A:

Personal Ejecutivo, Gerencial. Líderes, Coordinadores y Supervisión.

OBJETIVO GENERAL:

El participante conocerá las principales estrategias de resolución de Conflictos en el trabajo y ámbito empresarial; basado en el correcto manejo de emociones, inteligencia emocional, conversaciones positivas, asertividad, comunicación y técnicas efectivas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocerá los principales métodos y técnicas para el control y manejo de conflictos en el ámbito laboral
- Identificará la importancia del control emocional en el manejo de conflicto
- Analizar las principales estrategias de negociación para resolver un conflicto

CONTENIDO

- Manejo de Conflictos
- Marco Contextual
- Tipos de Conflicto
- Mitos y Realidades del Conflicto
- Ciclo Negativo del Conflicto
- Ciclo Positivo del Conflicto
- Errores del Manejo del Conflicto
- Acciones para el Manejo de Conflicto
- Técnicas para el Manejo de Conflictos

HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Comunicación
- Manejo de Conflicto
- Asertividad
- Control Emocional

DURACION: 6 HORAS