



seguro  
laboral

## CURSO RESOLVIENDO CONFLICTOS

Modalidad: Streaming

| Duración: 4 horas

| Código: 658909



## Descripción del curso

Este curso se enfoca en capacitar a los participantes en la aplicación de técnicas de inteligencia social para resolver conflictos, siguiendo los criterios establecidos en el programa. Los objetivos específicos incluyen el conocimiento de los factores internos y externos que influyen en una resolución exitosa de conflictos, la comprensión de

los pasos necesarios para resolverlos, y la aplicación de habilidades personales y técnicas especiales en este proceso. Además, se abordará la tipología de cliente y el pentagrama de las relaciones interpersonales, proporcionando tips para su aplicación en la vida cotidiana.

### Objetivo de desempeño

Aplicar técnicas de inteligencia social para resolver conflictos, conforme a los criterios establecidos en el curso.

### Objetivos de aprendizaje

- Conocer qué es un conflicto y los factores internos y externos que influyen en una buena resolución.
- Conocer los pasos para resolver un conflicto.
- Aplicar las habilidades personales y técnicas especiales en la resolución del conflicto.
- Reconocer tipología de cliente y pentagrama de las relaciones interpersonales, tips personales para aplicarlos en la vida diaria.

### Participantes requeridos

Mínimo 16 y máximo 30 participantes.

### Tipo de evaluación

Evaluación teórica.

### Público objetivo

Trabajadores, supervisores, jefaturas, comités paritarios, monitores, expertos en prevención y sindicatos.

## Contenidos

### Módulo 1 Qué se entiende por conflicto y como interfiere la percepción en la interpretación de las palabras

- Definición de conflicto
- Qué es un conflicto
- Actividad ¿es bueno o malo tener conflictos?

### Módulo 2 Pasos para la resolución de conflictos

- Factores internos que influyen para desplegar un conflicto
- Factores externos que ayudan a encontrar soluciones a un conflicto
- ¿Cómo podemos resolver conflictos?
- ¿Qué es un paradigma?
- ¿Qué paradigmas internos tenemos como empresa?
- Inteligencia emocional: niveles
- Resolviendo conflictos

### Módulo 3 Resolución de conflictos mediante los instintos y la percepción

- Instinto de conservación
- Instinto de relación
- Instinto de sintonía
- Actividad trabajo personal: Cómo soy como cliente
- Actividad trabajo personal: Experiencia como cliente

### Módulo 4 Tips de servicios y resolución de conflictos con clientes

- Pentagrama de las "5T" de las relaciones interpersonales
- La empatía
- Los 4 tipos de servicio
- Resolviendo conflictos con nuestros clientes
- Tipos de clientes
- Tips personales
- Fábula



seguro  
laboral