



CURSO RESOLVIENDO CONFLICTOS

Modalidad: E-learning | Duración: 2 horas | Código: 658917



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 10 participantes.

Tipo de evaluación

Evaluación teórica.

Público objetivo

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

Contenidos

Módulo 1 Qué se entiende por conflicto

- 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

