

Desarrollo del programa del curso

Introducción a la gestión y resolución de conflictos

6 horas

Objetivos generales

- Al finalizar el taller, el participante será capaz de conocer el desarrollo del conflicto y ayudar a prevenirlos. Utilizar la asertividad como herramienta de resolución de conflictos, así como diferenciar entre conflictos y problemas. También conocerá diferentes técnicas para resolver conflictos y problemas.

Contenidos

1. Conceptos básicos en la resolución de conflictos (2 h.)

OBJETIVOS

- Definir el concepto de conflicto para centrar el tema que se trata.
- Desarrollarlos diferentes tipos de conflictos.
- Ayudar a prevenir los conflictos para poder afrontarlos de manera más eficaz.

TEORÍA

- 1.1. Definición de conflicto.
- 1.2. Tipos de conflicto.
- 1.3. Prevenir los conflictos.

2. Asertividad en la resolución de conflictos (2 h.)

OBJETIVOS

- Conocer la definición y las características fundamentales de la asertividad.
- Presentar la asertividad como una herramienta de comunicación.

TEORÍA

- 1.4. Definición y características de la asertividad.
- 1.5. Los estilos básicos de la comunicación asertiva.
- 1.6. La comunicación asertiva.

3. Estrategias para resolver conflictos (2 h.)

OBJETIVOS

- Poder diferenciar entre lo que entendemos por conflictos y problemas.
- Abordar algunas técnicas de resolución de problemas.
- Dar a conocer algunas técnicas alternativas de la resolución de conflictos

TEORÍA

- Diferencias entre problemas y conflictos.
- Técnicas de resolución de problemas.
- Técnicas alternativas de resolución de conflictos.

4. Evaluación final