

Denominación de la Acción Formativa:

## **MANEJO DE CONFLICTOS**

**Propósito:** Proveen herramientas y técnicas eficaces que permitan a los participantes mejorar su habilidad para manejar conflictos grupales

**Dirigido a:** Profesionales y técnicos medios en posiciones de Liderazgo y con responsabilidades de negociar acuerdos y resolver conflictos dentro y fuera de la organización. Toda persona interesada en mejorar sus habilidades para resolver conflictos a nivel personal, social y laboral.

### **Contenido programático:**

- El conflicto como fenómeno humano.
- Características de una situación de Conflictos.
- Proceso del conflicto.
- Resolución de conflictos.
- Pasos para resolver conflictos de manera creativa (ganar – ganar).
- El proceso de negociación y su impacto en la construcción de soluciones compartidas.
- Características de la negociación efectiva.
- Interpretaciones limitantes vs. Interpretaciones que posibilitan la coordinación de acciones.
- Importancia de la imagen corporal y la disposición emocional.
- Identificación de las debilidades y fortalezas como mediador de una mejor convivencia.

**Duración:**  
**8 horas**

