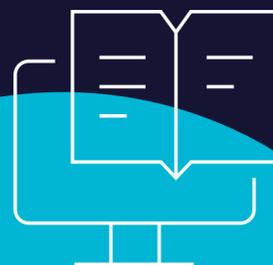


Curso de Especialización

Resolución de conflictos

48 Horas Académicas



. Contenido

01

Objetivo

02

Plan de Estudio

03

Metodología de Enseñanza

01

. Objetivos

- Conocer la naturaleza del conflicto dentro de la empresa y los estilos a la hora de resolverlos.
- Conocer cómo analizar y negociar en el conflicto atendiendo a los diferentes tipos que existen.
- Identificar los malos hábitos que se pueden dar en la comunicación a la hora de resolver los conflictos.
- Conocer y entender las principales herramientas para mejorar la comunicación ante los posibles conflictos.
- Conocer en qué consiste el proceso de feedback positivo para mejorar y corregir actitudes, habilidades, competencias y comportamientos.
- Identificar las barreras que impiden que nos ocupemos de nuestros sentimientos.
- Conocer los beneficios que aporta el desarrollo de la inteligencia emocional y las emociones básicas que posibilitan su desarrollo.
- Conocer de qué manera se pueden gestionar las emociones.

Atención Personalizada



Nuestro Centro de Atención y equipo de expertos en e-learning asesorarán y atenderán tus consultas, para el buen desarrollo del proceso académico.



Duración: 48 hrs. académicas

. Plan de Estudio

. Unidad I

Naturaleza del conflicto

- El conflicto en la empresa.
- Estilos a la hora de resolver el conflicto.
- Análisis y negociación en el conflicto.

. Unidad II

Obstáculos en el desarrollo de una comunicación adecuada para la resolución de los conflictos

- Comunicación Interna.
- Malos Hábitos en la comunicación.
- Facilitadores y bloqueadores de la comunicación.

. Unidad III

Herramientas para mejorar la comunicación

- Instrucción e información.
- La Escucha.
- Comunicación no verbal.
- Rapport.

. Unidad IV

Feedback emocionalmente positivo

- Beneficios del feedback.
- Actitud.
- Cómo dar buen feedback.
- Sobre cómo recibir feedback.

. Unidad V

Desarrollo de la inteligencia emocional

- Emociones básicas.
- Barreras: no quiero ocuparme de mis sentimientos.
- Beneficios del desarrollo de la inteligencia emocional.
- Abordaje de la gestión emocional.

. Metodología de Enseñanza

. Virtual o E-learning

Brinda la libertad de estudiar de acuerdo a su disponibilidad horaria, rompiendo barreras de tiempo y distancia, monitoreados por un tutor virtual.

. Aula Virtual

Entorno que facilita la interacción entre los participantes y el especialista, permitiendo la enseñanza-aprendizaje, comunicación, interacción y evaluación del alumno.

El estudiante tiene la capacidad de decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses y podrá acceder al contenido de la plataforma virtual las 24 horas:

03

www.cadperu.com

- **Video:** Medio audiovisual que contempla el desarrollo panorámico del tema, con ejemplos que ayuden a entender lo sustancial de cada unidad.
- **Guía de Estudio:** Material que permite al participante fundamentar los contenidos de cada unidad, desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas que propone el programa, y solucionar las actividades propuestas.
- **Recursos Complementarios:** Lecturas seleccionadas y/o material audiovisual, a fin de profundizar la comprensión y/o análisis del tema, facilitando la apropiación del contenido y los referentes bibliográficos que complementan la capacitación y enriquecen el conocimiento.
- **Foro:** Entorno de conversación que permite el intercambio de conocimientos y opiniones con la comunidad de estudiantes, desarrollando el pensamiento crítico por medio del diálogo argumentativo y pragmático.
- **Evaluación:** Test que desarrolla el participante al finalizar el curso, permitiéndole evaluar su proceso de aprendizaje.





22 años

Comprometidos con el
Desarrollo Profesional

www.cadperu.com