

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

## Gestión de Conflictos Empresariales: De la Confrontación a la Colaboración.



Los conflictos son inevitables, pero saber manejarlos adecuadamente puede convertirlos en oportunidades de crecimiento. Este curso ofrece estrategias y técnicas para resolver conflictos de manera efectiva, promoviendo un ambiente de colaboración y respeto. Transforma los desafíos en soluciones constructivas.

## **Objetivos**

- Desarrollar habilidades para identificar y analizar conflictos.
- Aprender técnicas efectivas de resolución de conflictos.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.

## **Aprendizajes Esperados**

- Métodos y técnicas para la resolución de conflictos.
- Estrategias de comunicación efectiva durante los conflictos.
- Técnicas de mediación y facilitación.

## **Conclusiones**

- Mejora en la gestión y resolución de conflictos.
- Incremento en la colaboración y el respeto en el entorno laboral.
- Fomento de un ambiente de trabajo positivo y productivo.



# CONTENIDOS

## **Introducción a la Resolución de Conflictos**

Naturaleza y tipos de conflictos en el entorno empresarial.

Importancia de una gestión efectiva de conflictos.

01

## **Identificación y Análisis de Conflictos**

Técnicas para identificar y analizar conflictos.

Herramientas para evaluar la gravedad y el impacto.

02

## **Estrategias de Resolución de Conflictos**

Métodos y técnicas de resolución de conflictos.

Casos prácticos y ejemplos de resolución efectiva.

03





# CONTENIDOS

## **Comunicación en la Resolución de Conflictos**

Técnicas de comunicación efectiva durante los conflictos.

Escucha activa y negociación.

04

## **Mediación y Facilitación**

Rol del mediador en la resolución de conflictos.

Técnicas de facilitación y mediación.

05

## **Prevención de Conflictos**

Estrategias para prevenir la aparición de conflictos.

Creación de un ambiente de trabajo positivo.

06

## **Evaluación y Seguimiento**

Evaluación de la efectividad de las soluciones implementadas.

Plan de seguimiento y mejora continua.

07