



Manejo de Conflictos.

1. Objetivo:

Al finalizar el curso el participante tendrá las herramientas para manejar una situación de conflicto y tendrá los instrumentos necesarios para manejar el conflicto.

2. A quien va dirigido:

A todo el personal

3. Temario:

- ▶ Introducción.
- ▶ Tipos de conflicto.
- ▶ Problemas y conflictos.
- ▶ Situaciones de:
 - ▶ Agresión y daño.
 - ▶ Evitación y estrés.
- ▶ Manejo inadecuado y adecuado de un conflicto
- ▶ Principios de asertividad
- ▶ Técnicas para resolver conflictos
- ▶ Mediador de conflictos
- ▶ Instrumento de Modos de Conflicto de Thomas Kilmann.

4. Material:

Apuntes de apoyo, ejercicios y presentaciones en power point.

5. Metodología:

Presentación del Tema.

Ejemplos de aplicación de los conceptos.

Ejercicios acerca del tema.

Evaluación constante tanto personal como de grupo.

6. Duración:

El curso puede tener una duración de hasta doce horas con la dosificación que convenga a quien contrata.

7. Acreditación.

Evaluación escrita:

Se tomará en cuenta asistencia y participación



