Manejo de conflictos

Área de Capacitación: Desarrollo Humano

Duración: 40 hrs. **Modalidad:** En línea

Objetivo: Al concluir el curso, el participante empleará las herramientas necesarias para mantener la cohesión del equipo de trabajo ante la detección de una situación de conflicto, mediante la contención de emociones negativas e incrementando los niveles de tolerancia.

Contenido temático:

1. Proceso de conflicto
   1.1 Definiciones, clasificación y tipos.
   1.2 Dimensiones psicológicas del conflicto.
2. Herramientas para el análisis y evaluación de conflictos
   2.1 Cebolla del conflicto.
   2.2 Mapeo del conflicto.
   2.3 Árbol del conflicto.
   2.4 Aspectos básicos para la evaluación de conflictos.
3. Mecanismos de manejo y solución de conflictos
   3.1 Negociación.
   3.2 Conciliación.
   3.3 Arbitraje.
   3.4 Mediación.
   3.5 Transacción.
   3.6 Medidas a tomar cuando no se llega a una solución del conflicto.
4. Factores que propician los conflictos organizacionales y estrategias para resolverlos.
   4.1 Problemas de comunicación.
   4.2 Problemas en las relaciones.