



## Curso: Manejo inteligente de conflictos

### Descripción del curso

#### Introducción:

PENDIENTE

#### Objetivos:

El participante conocerá herramientas y técnicas para solucionar los conflictos de manera efectiva e inteligente.

#### Dirigido a:

Coordinadores y supervisores de área, jefes y gerentes de área, ejecutivos interesados en el tema.

**Instructor:** Con más de 20 años de experiencia en manejo inteligente de conflictos.

16hr

De duración

**Metodología: 40% teoría – 60% ejercicios y casos prácticos**

# Temario general

## 1. Introducción al manejo de conflictos

- Rompimiento de paradigmas
- ¿Qué es un conflicto?
- Elementos básicos del conflicto
- Tipos de conflicto
- ¿Cómo se soluciona un conflicto?
- Importancia del manejo inteligente de conflictos

## 2. El manejo de conflictos y la inteligencia emocional

- El manejo de emociones durante un conflicto
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- El cerebro triuno (el manejo inteligente)
- Mapa de distribución de las emociones en el cuerpo
- ¿Cuál es el “Alfabeto Emocional”?
- El proceso de Transformación Individual
- Desarrollo de la autoconciencia
- Desarrollo del autocontrol
- Desarrollo de la auto motivación
- Desarrollo de la empatía
- Desarrollo de habilidades Sociales

## 3. Técnicas de negociación en el manejo de conflictos

- ¿Qué es la negociación?
- Los Factores de la negociación
- Los estilos de la negociación
- Los ámbitos de la negociación
- ¿Qué es una buena y qué es una mala negociación?
- Las habilidades del negociador
- Las prioridades, los intereses y las necesidades de la contraparte
- Los asesinos de la negociación en el manejo de conflictos
- La teoría de los juegos en la negociación
- Cómo establecer planes ganar-ganar

## 4. Técnicas y herramientas para el manejo de conflictos

- El virus de la actitud y la dinámica de antónimos
- Identificación del conflicto
- Identificación de las causas del conflicto
- Análisis de causa raíz
- Problemas sustantivos y emocionales
- Estilos de manejo de conflicto
- Estrategias de manejo de conflicto

## 4. Conclusiones