

## **PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **Objetivos**

- **Abordar los conflictos aceptándolos como algo natural y proponiendo recursos orientados a la solución de los mismos.**
- **Trabajar diferentes habilidades personales.**
- **Conocer los factores que intervienen generalmente en los conflictos.**
- **Experimentar vivencialmente distintos métodos para la resolución de los conflictos.**

### **Dirigido a:**

***Directivos, responsables de departamento, mandos intermedios y a todas aquellas personas que negocien y/o gestionen personas y equipos, tanto internas como externas a la organización.***

### **Temario**

**Introducción:** Manejo de los conflictos: Negociar y resolver desacuerdos.

**Tipos de conflictos:** Intrapersonales, Interpersonales y Laborales/organizacionales.

**Fuentes de los conflictos:** Endógenas y Exógenas.

**Estilos en el manejo de los conflictos:**

- Forzar.
- Ceder.
- Evitar (Eludir).
- Comprometer.
- Colaborar.

**Estrategias en el manejo de los conflictos:**

- Competir.
- Complacer.
- Evadir.
- Colaborar.
- Transigir.

**Pasos para la resolución de conflictos:**

- Autocontrol.
- Confianza.
- Honestidad.
- Humildad.