



CRAC
CREE Y ACTÚA



Resolución de Conflictos

Gestión de Conflictos Empresariales: De la Confrontación a la Colaboración

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.



CRAC
CREE Y ACTÚA



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





CRAC
CREE Y ACTÚA



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

