



## CURSO GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

Los conflictos forman parte de nuestro día a día, tanto de la vida personal como de la profesional. Para mucha gente, el conflicto es negativo, algo difícil y no deseado. Sin embargo, otros encuentran el conflicto divertido y tonificante, disfrutan de la emoción que éste puede proporcionar.

Resolver situaciones potencialmente conflictivas e incluso adelantarnos a ellas son una parte importante de nuestra actividad diaria. Tal es así que en el trato y relación entre personas se considera un valor esencial, no el evitar el conflicto, sino saberlo llevar y solucionar adecuadamente.

Es necesario aprender a resolver conflictos de modo que aprovechemos al máximo sus beneficios potenciales y reduzcamos al mínimo los inconvenientes. En una situación ideal, el conflicto resuelto apropiadamente mejora la productividad, la satisfacción laboral, el bienestar personal y la relación entre las partes en conflicto.

Al finalizar esta formación, además de conocer y aplicar las técnicas para tratar el conflicto interpersonal y el conflicto dentro del equipo, el alumno será capaz de convertir el conflicto en una verdadera oportunidad de aprendizaje.

### Objetivos

- Adquirir conocimientos, destrezas y habilidades para la prevención, gestión y resolución de conflictos.
- Sensibilizar a los participantes de la necesidad de buscar nuevas vías de solución de conflictos.
- Aumentar la capacidad para manejar de manera efectiva las situaciones de conflicto.

## Programa

- Introducción al concepto de conflicto.
- Componentes del conflicto y tipos.
- Fases y desarrollo del conflicto.
- Incidencia en el comportamiento.
- Estilos de afrontamiento del conflicto.
- Manejo de situaciones difíciles.
- Herramientas para intervenir con eficacia.
- Mediación.
- Habilidades de comunicación.

**PROFESOR:** Gotzon Ruiz / Diplomado en magisterio / Formador en Calidad y Gestión de personas  
gruiz.bergara@gmail.com

**DURACIÓN:** 30 horas

**MODALIDAD:** A distancia

**IDIOMA:** Castellano