

## RESUMEN DEL CURSO

En este documento revisaremos, a través de 6 módulos, el curso sobre Manejo de Conflictos en el entorno organizacional. A lo largo del curso, exploraremos en detalle los conceptos clave del conflicto, su evolución, las estrategias para prevenir y resolver disputas, así como las herramientas para una comunicación efectiva y negociación en contextos laborales.

Además, aprenderemos sobre la influencia de las emociones en la gestión de conflictos, analizando técnicas de autorregulación y manejo del estrés. También abordaremos los diferentes estilos de resolución de conflictos, como la colaboración, el compromiso y la evitación, evaluando cuándo y cómo aplicarlos según la situación.

Asimismo, profundizaremos en los principios de la negociación basada en intereses, diferenciándola de la negociación posicional, y exploraremos cómo implementar estrategias efectivas para lograr acuerdos mutuamente beneficiosos. Finalmente, analizaremos conflictos en el ámbito organizacional, identificando factores que pueden desencadenarlos y estrategias para prevenirlos y manejarlos eficazmente dentro de equipos de trabajo.

Este curso proporcionará una comprensión integral de la gestión de conflictos, con herramientas aplicables para mejorar la convivencia laboral, fortalecer la comunicación y minimizar el impacto de disputas en las dinámicas organizacionales.

## RESUMEN POR MÓDULOS

### MÓDULO 1

#### **Anatomía del Conflicto**

Se introduce el concepto de conflicto, sus causas y su ciclo de vida, identificando las fuentes más comunes dentro del entorno laboral. Se analiza cómo los conflictos pueden escalar y qué factores influyen en su evolución

### MÓDULO 2

#### **Estrategias para el Manejo de Conflictos**

Se presentan las etapas en la resolución de conflictos, desde la identificación del problema hasta la implementación de soluciones. Se revisan técnicas para evitar la escalada del conflicto y promover la comunicación efectiva

### MÓDULO 3

#### **Gestión de las Emociones en los Conflictos**

Se explora la relación entre las emociones y los conflictos, analizando estrategias para regular la ira, reducir el estrés y manejar la frustración. Se presentan herramientas para responder de manera racional y evitar reacciones impulsivas

### MÓDULO 4

### **Estrategias para Resolver Conflictos**

Se analizan los distintos **estilos de resolución de conflictos** (colaboración, compromiso, evitación, dominación y acomodación), proporcionando criterios para seleccionar la estrategia más adecuada según el contexto

#### **MÓDULO 5**

### **Principios de Negociación**

Se estudian los fundamentos de la **negociación basada en intereses**, diferenciándola de la negociación posicional. Se revisan estrategias para separar a la persona del problema y lograr acuerdos que beneficien a ambas partes

#### **MÓDULO 6**

### **Conflictos en las Organizaciones**

Se identifican los principales factores que generan conflictos en entornos organizacionales y se revisan estrategias para anticipar, gestionar y resolver disputas en el ámbito laboral, promoviendo un ambiente colaborativo.