

## **CURSO**

# **MANEJO DE CONFLICTOS Y GESTIÓN DE EMOCIONES**

**DURACIÓN:** 16 horas

### **OBJETIVO GENERAL**

Al término del programa los participantes serán capaces de utilizar estrategias que tributen al crecimiento personal, trabajo positivo, generación de acuerdos y estrategias conversacionales para el autoliderazgo y el trabajo de equipo con el propósito de aportar a la gestión de ambientes laborales protectores, bien tratantes y de cuidados mutuos.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fortalecer el lenguaje personal e institucional como herramienta generadora de realidades y cambio en la convivencia.
- Actuar sobre la realidad con mayor consciencia de lo que se comunica, de lo que se quiere lograr y del impacto que la acción, a través del lenguaje, tiene sobre las personas y los equipos de trabajo.
- Aplicar estrategias orientadas al cuidado del equipo de trabajo.
- Desarrollar acciones orientadas a fortalecer el trabajo de equipo y el cuidado mutuo.

### **METODOLOGIA**

La metodología se basa en un 70% en técnicas participativas y en un 30% reflexivas, con énfasis en el aprendizaje experiencial, que además de posibilitar la identificación de los recursos y conocimientos propios de los grupos y personas que componen la organización, busca una construcción conjunta de nuevas condiciones de desarrollo. Lo anterior considera fundamental el trabajo grupal dinámico y reflexivo en el que se potencia el intercambio e integración de las personas que constituyen las organizaciones. Entre otras técnicas utilizadas se encuentran las dinámicas individuales y grupales, juego de roles, lluvia de ideas, ejercicios de registro, sociodramas, estudio de casos pertinentes para facilitar la adquisición y el desarrollo de habilidades así como la generación de compromisos individuales. Así también, se realizarán espacios de síntesis teórica grupales guiadas por el facilitador con recursos expositivos.

En el ámbito del autocuidado se proporcionarán a los participantes herramientas prácticas y teóricas que les permitan mantener o mejorar su nivel de bienestar percibido, en sus dimensiones física, mental y emocional, buscando así impactar de forma positiva en el equipo en el que desempeñan sus labores, aportando al cuidado y eficiencia de sí mismos y de sus compañeros de trabajo.

### **PROGRAMA**

**MÓDULO 1:** Desarrollo y autogestión personal

---

- Autoconocimiento
- Emociones y creencias
- Motivación para el autoliderazgo
- El foco de la tarea y las relaciones

**MÓDULO 2:** Comunicación efectiva y competencias

- Lo que miramos es lo que hablamos
- Conversaciones transformadoras
- Afirmaciones y desarrollo personal
- Transparencia y quiebre en la comunicación.

**MÓDULO 3:** Conocimiento, habilidades y actitudes en la comunicación: Principios del Lenguaje

- La calidad de las conversaciones impacta en la calidad de las relaciones
- Las conversaciones crean la realidad
- La conversación del presente proyecta el futuro
- Responsabilidad y culpa
- Conversaciones y creencias
- El potencial transformador de la conversación
- Escuchar es respetar
- Redes conversacionales.
- Conocer al otro
- Construir confianza
- Descubrir aspiraciones
- Respetar la diversidad

**MÓDULO 4:** Gestión del Conflicto: Asertividad en el cuidado

- Qué es el Conflicto y qué significa gestionarlo
  - Técnicas asertivas
  - Asertividad positiva
  - Asertividad negativa
  - Asertividad empática
  - Asertividad progresiva
  - Asertividad confrontativa
  - Escucha activa
  - Retroalimentar y coordinar
  - Manejo de reclamos
-

**MÓDULO 5:** Autocuidado y cuidados mutuos

- Bienestar y felicidad organizacional
- Salud mental y estrés
- Trabajo en equipo multidisciplinario
- Comunidad de cuidados mutuos en salud
- Estrategias de autocuidado

**CERTIFICACIÓN QUE SE ENTREGARÁ AL ALUMNO**

El sistema de evaluación considera el uso de la escala de 1 a 7 siendo un 4,0 la nota mínima de aprobación que corresponde a un 60% grado de dominio

**Facilitador**

**Christian Barrientos Ríos**

**Psicólogo & Coach**