



Resolución de Conflictos

Experiencia & Compromiso a tu servicio

Este curso se apega a los requisitos de las normas oficiales mexicanas (NOMs) de la STPS de México y OSHA de USA. Enfocado a que las empresas prevengan accidentes e incumplimientos normativos, así como certificar sus sistemas de gestión de seguridad y salud bajo el estándar ISO.

- Más de 10 años de experiencia en el ramo
- Alineamos nuestros cursos y talleres a sus necesidades específicas
- Instructores con gran experiencia en su ramo.

Objetivo El participante aplicará técnicas de comunicación asertiva, negociación y mediación para la resolución de conflictos en el entorno laboral, analizando las causas raíz de las controversias y diseñando acuerdos colaborativos, para mejorar el clima organizacional, la productividad y el trabajo en equipo.

Dirigido Personal asignado.

Metodología Teórico – Práctico.

Atendemos en las instalaciones del cliente, en cualquier punto del país.

www.formacionindustrial.com.mx

Contenido del Curso

Módulo 1: Naturaleza y dinámica del conflicto en las organizaciones

- Definición, elementos clave y tipos de conflictos en el trabajo
- Fuentes comunes de conflicto: comunicación, estructura, recursos y valores
- Etapas de evolución del conflicto y punto de intervención oportuna
- Impacto del conflicto en la productividad y la cultura organizacional

Módulo 2: Autoconocimiento y estilos de manejo de conflictos

- Evaluación del estilo personal ante situaciones de conflicto
- Modelo de Thomas-Kilmann: competir, complacer, evadir, transigir y colaborar
- Inteligencia emocional y autorregulación en momentos de tensión
- Identificación de sesgos cognitivos y detonantes emocionales

Módulo 3: Comunicación asertiva y escucha activa en disputas

- Principios de la comunicación asertiva y formulación de mensajes de impacto

- Escucha activa y empatía estratégica para desactivar la hostilidad
- El arte de hacer preguntas clave: separar posiciones de intereses reales
- Manejo de conversaciones difíciles y retroalimentación constructiva

Módulo 4: Estrategias de negociación y mediación laboral

- Negociación basada en principios: el modelo Harvard de negociación
- Estrategias de solución de problemas para escenarios ganar-ganar
- El rol del líder como mediador neutral entre colaboradores o áreas
- Técnicas de facilitación y construcción de consenso

Módulo 5: Acuerdos, seguimiento y prevención de controversias

- Formalización y redacción de acuerdos claros y medibles
- Definición de compromisos, responsabilidades y plan de seguimiento
- Estrategias organizacionales para la prevención proactiva de conflictos
- Establecimiento de protocolos internos de resolución y convivencia laboral



Contáctanos! Estamos listos para atenderte

Visita nuestra página y conoce
todos nuestros servicios



www.formacionindustrial.com.mx

ieds®

Soluciones en Capacitación

En IEDS te ofrecemos:



Cursos e instructores
registrados ante la STPS



Otorgamos Constancia de
habilidades laborales DC3 y
Constancia de Participación
IEDS con valor curricular



Nuestros capacitadores se
encuentran actualizados, con
gran experiencia en el ramo y
registrados en nuestra plantilla
ante STPS



Ofrecemos la capacitación en
modalidad presencial o en vivo
a distancia



Entregamos manual de
capacitación, los ejercicios y
formatos correspondientes

Aplicamos evaluaciones de
diagnóstico y conocimientos



Uso de videos
cortos



Trabajo
colaborativo



Evidencia
de aprendizaje