



# CURSO INTERNACIONAL RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

*Metodología 100% Online*

## PRESENTACIÓN

Los materiales académicos que se han desarrollado se ponen a disposición del alumno en el campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno, propiciado así, el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito de la temática del curso.

El alumno, al finalizar con éxito el curso, recibirá la certificación expedida por **FIDE** con un valor de **100 horas**.

El presente curso internacional pertenece al área de **HABILIDADES BLANDAS** que está conformada por 32 cursos cortos con una duración de un mes cada uno, los cuales sirven para obtener diversas herramientas y para que cuentes con la oportunidad de fortalecer las habilidades que te permitirá alcanzar tus objetivos. Aprenderás por qué son imprescindibles para el centro laboral y para la vida diaria, puesto que surge una necesidad por valorar los aspectos del potencial humano que no pueden ser replicados por la tecnología.

Para este fin, nuestra opción de la certificación progresiva\* te permitirá desarrollar skills específicos de acuerdo con tu campo de trabajo y así obtener el Diplomado Internacional en Habilidades Blandas (Soft Skills) expedido por el Centro Europeo de Posgrado – CEUPE.

**CEUPE** es una Escuela de Negocios Española con referencia a nivel internacional, que cuenta con alumnos y egresados residentes en más de 38 países.

*\*Certificación Progresiva: El alumno deberá de culminar con éxito un mínimo de 6 cursos del área en un máximo de 12 meses.*

## OBJETIVOS

- Conocer la naturaleza del conflicto dentro de la empresa y los estilos a la hora de resolverlos.
- Conocer cómo analizar y negociar en el conflicto atendiendo a los diferentes tipos que existen.
- Identificar los malos hábitos que se pueden dar en la comunicación a la hora de resolver los conflictos.
- Conocer y entender las principales herramientas para mejorar la comunicación ante los posibles conflictos.
- Conocer en qué consiste el proceso de feedback positivo para mejorar y corregir actitudes, habilidades, competencias y comportamientos.
- Identificar las barreras que impiden que nos ocupemos de nuestros sentimientos.
- Conocer los beneficios que aporta el desarrollo de la inteligencia emocional y las emociones básicas que posibilitan su desarrollo.
- Conocer de qué manera se pueden gestionar las emociones.



# PLAN DE ESTUDIOS

---

## ***UD1. NATURALEZA DEL CONFLICTO.***

- 1.1. El conflicto en la empresa.
- 1.2. Estilos a la hora de resolver el conflicto.
- 1.3. Análisis y negociación en el conflicto.

## ***UD2. OBSTÁCULOS EN EL DESARROLLO DE UNA COMUNICACIÓN ADECUADA PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS.***

- 2.1. Comunicación Interna.
- 2.2. Malos Hábitos en la comunicación.
- 2.3. Facilitadores y bloqueadores de la comunicación.

## ***UD3. HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN.***

- 3.1. Instrucción e información.
- 3.2. La Escucha.
- 3.3. Comunicación no verbal.
- 3.4. Rapport.

## ***UD4. FEEDBACK EMOCIONALMENTE POSITIVO.***

- 4.1. Beneficios del feedback.
- 4.2. Actitud.
- 4.3. Cómo dar buen feedback.
- 4.4. Sobre cómo recibir feedback.

## ***UD5. DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.***

- 5.1. Emociones básicas.
- 5.2. Barreras: no quiero ocuparme de mis sentimientos.
- 5.3. Beneficios del desarrollo de la inteligencia emocional.
- 5.4. Abordaje de la gestión emocional.



## METODOLOGÍA

FIDE ha diseñado una metodología flexible y continua, para que según tu disponibilidad de tiempo y ubicación geográfica, curses tu curso o programa educativo en el momento que decidas.

En esta modalidad de estudio se desarrolla la capacidad de pensamiento crítico, destrezas de investigación y análisis de información. La interacción con los demás alumnos permite apreciar diferentes puntos de vista sobre un tema que se pueden tomar en cuenta para el progreso del aprendizaje. Sin que se dé un encuentro cara a cara entre el profesor y el alumno, es posible establecer una relación interpersonal de carácter educativo.

Desde cualquier ubicación geográfica tendrás a tu disposición todos los contenidos del programa en el Aula Virtual FIDE, entregándote una clave de acceso al inicio del curso, donde contarás con las herramientas metodológicas necesarias que podrás usar dependiendo del grado de dificultad del programa matriculado.

## HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS



### EVALUACIONES EN LÍNEA

Realizarás evaluaciones con preguntas objetivas, cuyo resultado será calificables. Dichos resultados se procesan de forma automatizada y te permiten conocer tus fortalezas y habilidades de manera inmediata.



### AUTOEVALUACIONES

Se propone diversas autoevaluaciones a lo largo de cada curso o módulo, con la finalidad de que evalúes tu propio aprendizaje.



### CAMPUS VIRTUAL FIDE

Desde cualquier ubicación geográfica tendrás a tu disposición el Aula Virtual. Allí encontrarás todas las herramientas necesarias para el buen desarrollo de todo el programa.



### MATERIAL AUTOINSTRUCTIVO

Tendrás acceso a todo el material educativo (autoinstructivo) que conducirá didácticamente tu aprendizaje hacia el logro de determinados objetivos. Se encuentran en formato digital, descargable e imprimible, y accesible desde la PC y cualquier dispositivo móvil.



### MATERIAL COMPLEMENTARIO

En esta sección tendrás a disposición; material de refuerzo y ampliación de los temas estudiados, como lecturas, artículos, investigaciones, casos, presentaciones, capítulos de libros y/o enlaces a sitios web de interés.



### TUTORIA ACADÉMICA ASÍNCRONA

Contarás durante todo el desarrollo de tu programa la posibilidad de comunicarte con el docente\* responsable del módulo mediante foro y/o mail interno o podrás comunicarte con asesoría académica a través de mensajería. Estaremos presentes siempre para absolver tus dudas, orientarte y evaluarte.



### MATERIAL INTERACTIVO

Con esta herramienta se motiva al estudiante a la lectura ofreciéndole nuevas formas de presentación multimedial: integrando texto, imagen, audio, animación, video, voz grabada y otros elementos para una mejor interacción con el material de estudio. Estos materiales sirven como mediadores en el proceso enseñanza-aprendizaje, para comunicar los contenidos y facilitar su comprensión y apropiación.



### FORO\*

Actividad donde se promueve el intercambio y reflexión colectiva entre los alumnos sobre uno o varios temas de interés.



### VIDEOCONFERENCIA\*

Clase en vivo y directo donde participas junto con tus compañeros a la ponencia del docente.



### VIDEOCLASES

Cuando hablamos de Videoclases (24x7) nos referimos a clases grabadas en las que el profesor imparte el temario correspondiente. Puedes visualizarlo todas las veces que lo necesites y durante todo tu programa.

\*Para la apertura de foros y conferencias en vivo, se necesitará contar con un mínimo de alumnos participantes, y así se incentivará la interacción grupal y se enriquecerá la retroalimentación entre los participantes y docentes. Cabe mencionar que las herramientas del campus virtual se utilizan en menor o mayor grado dependiendo del programa elegido por el alumno.



## **DURACIÓN**

---

El curso tiene una duración sugerida de 4 semanas, sin embargo, el alumno podrá culminarlo en menos tiempo.

## **CURSO INCOMPANY**

---

El presente curso internacional podrá ser solicitado en formato INCOMPANY y así obtener hasta 50% de dscto. sobre el precio regular según la cantidad de alumnos matriculados por la institución contratante.

## **CERTIFICACIÓN**

---

Certificación del curso expedida por FIDE en formato digital y con opción a certificaciones adicionales de universidades o instituciones que nos avalen el curso.

Adicionalmente, el alumno que culmine con éxito un mínimo de 6 cursos del área en un periodo máximo de 12 meses podrá obtener, por convalidación, el Diplomado Internacional en Habilidades Blandas (Soft Skills) expedido por el Centro Europeo de Posgrado – CEUPE.



## CURSOS DISPONIBLES ÁREA DE HABILIDADES BLANDAS

---

1. Liderazgo
2. Gestión del Tiempo
3. Presentaciones en Público
4. Motivación
5. Trabajo en Equipo
6. Mindfulness
7. Resolución de Problemas
8. Coaching
9. Resiliencia
10. Habilidades de Comunicación
11. Interacción Personal
12. Escucha Activa y Empática
13. Resolución de Conflictos
14. Creatividad
15. Felicidad en el Trabajo
16. Inteligencia Emocional
17. Asertividad
18. Negociación
19. Persuasión
20. Transformación Digital
21. Planificación y Organización
22. Gestión del Estrés
23. Marca Personal
24. Gestión del Cambio
25. Responsabilidad Social Corporativa
26. Emprendimiento Digital
27. Afrontamiento de la Vergüenza y la Ansiedad
28. Autoconocimiento. Porqué Somos como Somos
29. Las Estrategias del Deportista de Élite aplicadas al Trabajo
30. Mentoring
31. Cómo dar y recibir Feedback
32. Sociabilidad. Construcción de Relaciones

---

### CENTRAL TELEFÓNICA

+51 1 500 6133 anexo 1004

+51 977 148 689

WhatsApp +51 915 156 364

### SIGUENOS EN



### INFORMES E INSCRIPCIONES

FORMACIÓN INTEGRAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL - FIDE

Av. Arequipa 2383 - Lince

informes@fide.edu.pe

[www.fide.edu.pe](http://www.fide.edu.pe)