



**EIDEC – Escuela Internacional de Desarrollo, Educación y Capacitación**  
**Fundación Panamericana para el Desarrollo Integral de Altos Estudios**

Email: [infoeidec@eidec.com.ar](mailto:infoeidec@eidec.com.ar)



*\*\* Institución y cursos registrados en el Registro de Instituciones de Capacitación y Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. \*\**

### Curso de Técnicas de Resolución de Conflictos

El curso puede realizarse en forma independiente con **Certificación de la Universidad del Salvador** o como parte de los siguientes Certificados Universitarios los cuales requieren la realización de cursos complementarios:

- Certificado en Gestión de Empresas y Emprendimientos Profesionales (Certificación de la Universidad Tecnológica Nacional).
- Certificado en Gestión de Acciones de Recursos Humanos (Certificación de la Universidad Tecnológica Nacional).
- Certificado en Gestión de Acciones de Marketing (Certificación de la Universidad Tecnológica Nacional).
- Certificado en Administración de Personal (Certificación de la Universidad del Salvador).

#### Convenio:

 Universidad Tecnológica Nacional  
 Facultad Regional Buenos Aires  
 SECRETARÍA DE CULTURA Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



#### Sede Buenos Aires:

Av. Carlos Pellegrini 445 – Piso 1A (y Av. Corrientes).  
 Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
 Teléfonos y fax: (011) 43.28.30.27 // 43.28.31.38  
 E-mail: [infoeidec@eidec.com.ar](mailto:infoeidec@eidec.com.ar) ; WEB: [www.eidec.com.ar](http://www.eidec.com.ar)



### Descripción

Este curso se desarrollará como un curso-taller dado que combinará revisiones conceptuales con la práctica sobre técnicas y herramientas aplicables a la resolución de conflictos.

El objetivo del curso es que los participantes adquieran herramientas efectivas para la resolución de conflicto, partiendo de la base de reconocer los comportamientos que los llevaron a ellos y abordándolos de manera segura, partiendo de la base de un nuevo enfoque del conflicto: mostrándolo como un área de oportunidad, como un nuevo aprendizaje.

### Contenidos

- El conflicto como espacio de aprendizaje.
- Surgimiento de conflictos y su reconocimiento.
- Uso del feedback.
- La comunicación no verbal en la creación del conflicto.
- Superación de dificultades en las relaciones interpersonales.
- Análisis de casos prácticos en entornos laborales.
- Diseños de conversaciones que nos lleven a la desarticulación del conflicto.
- Cómo intervenir en los estados de ánimo.
- La comunicación asertiva.
- Aprender a comunicar las ideas en forma efectiva.
- Trabajando sobre Proceso de frustración.
- Pasos para resolver un conflicto.
- La importancia de la Escucha Empática.

### Duración:

12 horas en 4 encuentros de 3 horas.

### Equipo de Profesores



**Lic. Elio Chaieb.** Profesor Coordinador de la Cátedra Administración de Personal de la carrera de Licenciado en Administración (Fac. Cs. Ec.) en

#### Sede Buenos Aires:

Av. Carlos Pellegrini 445 – Piso 1A (y Av. Corrientes).  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfonos y fax: (011) 43.28.30.27 // 43.28.31.38

E-mail: [infoeidec@eidec.com.ar](mailto:infoeidec@eidec.com.ar) ; WEB: [www.eidec.com.ar](http://www.eidec.com.ar)

*“Saber y saberlo demostrar es valer dos veces”*  
(Gracián)

En Convenio con:

**USAL** UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

**UTN** Universidad Tecnológica  
Nacional

la Universidad Nacional de La Matanza. Profesor de la Cátedra de Administración de los RRHH en la Universidad de Morón. Ex - Gerente de Recursos Humanos de Trenes de Buenos Aires, Cepa y Griferías FV S.A. Ex - gerente de Recursos Humanos de Argetlisa. Co - autor de los libros '**Principios de Administración**' de editorial C & C y de "**Liquidación de Sueldos y Jornales**" de editorial Prometeo. Actualmente se encuentra a cargo de la Gestión de Procesos de Recursos Humanos en el grupo Benito Roggio Transportes S.A. (Metrovias).



**Fabiana Andrea Méndez.** Magister en Políticas de Género y Gestión Pública (FLACSO), Analista Universitaria en Sistemas (U.T.N.), Licenciada en Psicología (UBA). Fue Gerente de Marketing Directo para Wyeth Laboratories y se desempeñó en marketing en Cardenes Hnos. Ha realizado capacitaciones para Abbott Laboratories, Bayer.

### Certificación

Al completar su curso los alumnos reciben el Certificado correspondiente al Curso de Herramientas de Administración de Personal emitido por EIDEC / Fundación Panamericana para el Desarrollo Integral de Altos Estudios y por la Universidad del Salvador.

### Materiales y metodología

El curso incluye carpeta con materiales de estudio y eventualmente acceso a materiales complementario en formato digital. Los grupos de trabajo son reducidos y se trabaja con una modalidad participativa, de análisis de casos, ejercitaciones prácticas, revisión de la legislación y casos de aplicación orientados al perfil de los participantes.

#### Sede Buenos Aires:

Av. Carlos Pellegrini 445 – Piso 1A (y Av. Corrientes).  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Teléfonos y fax: (011) 43.28.30.27 // 43.28.31.38  
E-mail: [infoeidec@eidec.com.ar](mailto:infoeidec@eidec.com.ar) ; WEB: [www.eidec.com.ar](http://www.eidec.com.ar)