

MANEJO DEL CONFLICTO (MC)

El conflicto es una realidad permanente en las relaciones humanas, donde dos o más personas se relacionan, el conflicto interpersonal estará presente. El mundo laboral no se escapa a esta realidad. El conflicto puede ser intra-organizacional afectando las relaciones entre personas que laboran juntas, afectando el trabajo en equipo y la adecuada coordinación de acciones para facilitar el cumplimiento de los objetivos laborales trazados. El conflicto en el seno de la organización también crea malestar e incomodidad afectando el clima laboral y con ello la calidad de vida en el trabajo de las personas. Si el conflicto es con personas fuera de la organización, puede estar involucrando audiencias claves para el buen desempeño del negocio y entonces pudiera tener un sentido estratégico su adecuado manejo.

El manejo de conflictos es una competencia necesaria para un buen desempeño laboral, principalmente en personas que interactúan en situaciones donde pueden estar presentes intereses dispares y confrontación de puntos de vista opuestos.

Aportando al trabajador una ampliación de sus recursos, manejarse mejor en la relación con personas, resolver situaciones laborales problemáticas, ser más flexible y adaptable.

¿A quién está dirigido?

En general, todo aquel cuya actividad laboral o profesional lo lleve a permanente interacción con otras personas y la conciliación de intereses dispares.

Objetivo general

Proporcionar al participante herramientas en donde aplicarán sus conocimientos, habilidades y destrezas en el tratamiento de Situaciones de Conflictos, a través de una Negociación efectiva que permita lograr una adecuada relación interpersonal.

Objetivos específicos

- Manejaran las herramientas necesarias que faciliten la solución de Conflictos que pudieran presentarse en el cumplimiento de sus funciones asignadas por la organización.
- Identificarán los elementos situacionales que intervienen como marco estratégico en una negociación.
- Aplicarán de forma efectiva y eficientemente las técnicas de Negociación, que le permitan la solución de conflictos.

Contenido Programático

- NATURALEZA DEL CONFLICTO
- EL DIALOGO COMO HERRAMIENTA PARA EVITAR Y MANEJAR CONFLICTOS
- PRINCIPALES MÉTODOS PARA RESOLVER CONFLICTOS
- MODELO SITUACIONAL PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS
- MANEJO EFECTIVO DE LA NEGOCIACIÓN

Metodología

Este programa está desarrollado con el fin de lograr a través del aprender-haciendo el desarrollo de las habilidades para el manejo del conflicto y el uso de la negociación para la solución de controversias mediante de la auto evaluación y del trabajo en equipo.

Los temas a tratar serán reafirmados por medio de demostraciones en equipos de trabajo, por medio de casos prácticos analizas que les permita identificar sus fortalezas y debilidades, para el manejo del proceso de negociación.

Actividades Teórico - Prácticas:

- Trabajo individual y en grupos
- Dinámicas grupales
- Planteamiento, análisis de casos reales
- Escenificaciones de situaciones planteadas

Modalidad: Presencial

Beneficios de atender a este curso

Todas aquellas personas, cuya actividad laboral o profesional lo lleve a permanente interacción con otras personas y la conciliación de intereses dispares, este curso proporcionara herramientas que le permitirán aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas en el tratamiento de Situaciones de Conflictos, que se le presentaran en el cumplimiento de las funciones asignadas por la organización, a través de una Negociación efectiva que haga posible lograr una adecuada relación interpersonal.

Duración

El curso tiene una duración de dieciséis (16) horas de docencia.

Horario

Iniciando a las 8:00 AM y concluyendo a las 5:00 PM.

Instructores que dictan este curso

- Ing. Industrial - Diplomado en PNL.