



Consultores & Asociados

CURSO/TALLER: “MANEJO DE CONFLICTOS”

OBJETIVO: Los participantes identificarán la importancia de la negociación como factor de éxito en el intercambio de beneficios entre personas y desarrollarán las habilidades personales para conducir exitosamente un proceso de negociación y manejo de conflicto.

CONTENIDO TEMATICO:

Definición de conflicto.

El conflicto en las organizaciones.

- Bases del conflicto.
- La situación del conflicto.
- Las consecuencias del conflicto.

Conflicto en el grupo de trabajo.

- Conflicto intragrupal.
- Conflicto intergrupual.
- Condiciones que predisponen al conflicto.
- Condiciones que desencadenan el conflicto.

¿Cuándo funciona y cuándo no funciona el manejo de conflictos?

Etapas del desarrollo de un conflicto.

Resultados de un conflicto.

- Resultados constructivos.
- Resultados destructivos.

Administración del conflicto.

- Reivindicación de los conflictos laborales.
- Negociación colectiva.

Métodos y técnicas de solución de conflictos interpersonales.

Carácter y comunicación. Escucha empática.

La negociación como herramienta de solución de conflictos.

- Diferencia entre persuadir y convencer.
- Cómo persuadir a la gente.
- Pensar en ganar-ganar.

Duración: 16 Hrs.

No. de participantes: 20 máximo.