

GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO

Identificar conflictos y situaciones potencialmente conflictivas. Profundizar y diversificar el conocimiento de las técnicas fundamentales de resolución de conflictos. Adquirir conocimientos, destrezas y habilidades para la prevención, gestión y resolución de conflictos. Impulsar la mediación como vía de resolución de conflictos en el ámbito empresarial. Sensibilizar a los participantes de la necesidad de buscar nuevas vías de solución de conflictos.

DIRIGIDO A

todas aquellas personas interesadas en un mejor manejo y resolución de conflictos en la empresa y de manera personal.

DURACIÓN

8 Horas

TEMARIO:

- TEMAS
1. ¿Qué es el Conflicto, cuándo y por qué surge?
 2. Condiciones que anteceden a un conflicto.
 3. Rasgos y características de personalidad que provocan conflictos.
 4. La actitud, diferentes formas de ver y de percibir las cosas, tipos de observador.
 5. Técnicas para manejar los conflictos.
 - Evitar
 - Ceder
 - Luchar
 - Negociar
 6. La Negociación, qué es y cuándo y cómo se logra (estrategias) y cuáles son sus ventajas.
 7. Ventajas y desventajas de los conflictos.
 8. ¿Cuál es tu personalidad y cómo influye en los conflictos que enfrentas o tal vez provocas?
 9. ¿Cuál es tu estilo personal ante los conflictos?
 10. ¿Qué es la asertividad y su relación con el tema de manejo de conflictos.
 11. La Inteligencia Emocional ¿Qué es y qué nos aporta al tema de manejo de conflictos?