

CURSO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Introducción

Los conflictos son inevitables y se presentan frecuentemente hasta en las mejores empresas.

El conflicto puede aparecer a distintos niveles: a nivel verbal (por ejemplo, un individuo que desea decir la verdad pero tiene miedo de ofender); a nivel simbólico (cuando se dan dos ideas contradictorias), o a nivel emotivo (una impresión fuerte causa reacciones viscerales incompatibles con la digestión). El conflicto puede actuar como una fuerza positiva o negativa, de modo que la dirección de una empresa no debe esforzarse en que desaparezca, sino eliminar las actitudes y/o comportamientos que afecten negativamente a los esfuerzos que la organización dedica a alcanzar sus objetivos.

Este curso está indicado para todo tipo de profesionales que se relacionen con procesos de gestión de clientes y proveedores, así como para gestores de equipos humanos, o responsables de departamentos dentro de organizaciones.

2. Objetivos

Adiestrar en el arte de la resolución de conflictos y la negociación para lograr esta solución a personas no iniciadas en este tipo de actividades, tanto en la gestión de recursos y equipos humanos, como en la de gerencia de departamentos, o equipos profesionales.

Igualmente se atiende al recuerdo de la acción de resolución de conflictos, en profesionales iniciados, a la vez, que se les presenta las técnicas más novedosas desarrolladas en los últimos tiempos, por los profesionales especializados en gestión de conflictos.

3. Metodología

Para conseguir todo este proceso utilizaremos una metodología:

- Participativa: Basada permanentemente en actividades que permiten la reflexión y retroalimentación a lo largo del proceso formativo
- Orientada a la transferencia: Donde las actividades están pensadas para que puedan aplicarse al puesto de trabajo del participante.
- Liderada por un facilitador: El formador no actúa sólo como instructor sino como facilitador del proceso de cambio.

4. Temario

1.- *ELEMENTOS DEL CONFLICTO (ANÁLISIS)*

2.- *TIEMPO*

3.- *ESPACIO*

4.- *PODER*

5.- *NEGOCIACIÓN*

6.- *CONDUCTAS FRENTE AL CONFLICTO*

7.- *PERSUASIÓN*

8.- *LAS PREGUNTAS PARA LA INTERPRETACIÓN Y RESOLUCIÓN*

9.- *CIERRE DE LA NEGOCIACIÓN = CIERRE DEL CONFLICTO*

10.- *EJERCICIOS PRÁCTICOS*

5. Duración

24 horas presenciales (3 Jornadas)

Podría combinarse 15 horas online y 16 presenciales (2 Jornadas)