esyste | CAPACITACIÓN

TÉCNICAS DE MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MODALIDAD E-LEARNING

Duración: 60 Horas

Código Sence: 1238039302

El curso está dirigido a profesionales de todas las áreas que requieran incorporar estrategias para el manejo de conflictos laborales.

Los conflictos y tensiones entre las personas son inevitables y están presentes en todos los dominios de nuestra existencia y de las organizaciones. De esta manera, surge la necesidad de capacitar en la negociación y manejo de conflictos laborales como una alternativa para la construcción de un espacio de relaciones efectivas, saludables y confiables.

Es por ello, que este curso está orientado a la entrega de conocimientos conceptuales y prácticos para reconocer hipótesis de posibles conflictos; técnicas básicas de negociación y resolución de estos.

Objetivo General

Al finalizar el curso serás capaz de aplicar técnicas de manejo y resolución de conflictos en equipos de trabajo con base en modelos de mediación y negociación.

Contenidos

Módulo 1. El conflicto

- El conflicto organizacional
  - ¿Qué es el conflicto organizacional?
  - Origen del conflicto
- Clasificación de los conflictos
  - Tipos de conflicto
  - Clasificación de roles en los conflictos
- Causas del conflicto laboral

Módulo 2. Manejo del conflicto organizacional

- Fuentes del conflicto organizacional
- Gestión de conflictos en la organización
- Estilos de manejo de conflicto organizacional
- Comunicación efectiva

Módulo 3. Técnicas de resolución de conflictos

- Negociación
  - Cómo realizar una negociación
  - Cinco pasos del proceso de negociación
- Mediación
  - Qué es la mediación
  - Pasos para la mediación de los conflictos
  - Cualidades de un mediador
- Conciliación y arbitraje
- La técnica de los 6 sombreros

¡Desarrolla habilidades de negociación y comunicación efectiva para resolver conflictos en tu trabajo!

Objetivos específicos

Algunos beneficios

- Identificarás los principales conceptos acerca del conflicto organizacional.
- Utilizarás herramientas creativas para el abordaje y resolución de conflictos laborales.
- Emplearás técnicas de comunicación efectiva para el manejo de conflictos en el entorno laboral.

Santiago
Tucapel Jiménez 40, Los Héroes
Fono: 2 2664 7881

GRUPOASYSTE
SIEMPRE MÁS

www.asyste.cl