



NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

DIRIGIDO A:

Empresarios, Gerentes y Responsable de Pequeñas y Medianas organizaciones, con interés en aprender a resolver conflictos y establecer acuerdos con colaboradores y otros públicos.

OBJETIVO GENERAL:

Brindar al participante las herramientas para realizar negociaciones exitosas, tanto en la esfera laboral como en la personal, desarrollando habilidades que permitan lograr objetivos y al mismo tiempo mantener una buena relación con los diversos involucrados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proporcionar los conocimientos y herramientas indispensables para establecer contacto con la gente.
- Brindar conocimientos y herramientas para crear interés y empatía en las relaciones.
- Proporcionar técnicas que permitan ganar entre las partes y llegar a resoluciones efectivas.

CONTENIDO

1. CONFLICTO

- 1.1. Concepto.
- 1.2. Tipos y Fuentes.

2 HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

- 2.1. Percepción.
- 2.2. Saber escuchar y saber pedir.
- 2.3. Lenguaje del conflicto y lenguaje para la solución.

3. MANEJO DE LAS EMOCIONES EN LAS NEGOCIACIONES

- 3.1. Manejo adecuado del enojo.
- 3.2. Respondiendo positivamente a las críticas.
- 3.3. Detectando la intención positiva en las conductas problemáticas.
- 3.4. Actitudes para la solución de problemas.

4. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 4.1. Estilos personales de resolución de conflicto: las 5 formas de enfrentar conflictos.
- 4.2. Creencias para la solución de problemas.
- 4.3. Toma de decisiones integradoras.
- 4.4. Organización para el conflicto o para la cooperación.
- 4.5. Acuerdos del tipo ganar – ganar.

HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Comprender las Habilidades de Comunicación que permiten el cumplimiento de los objetivos.
- Identificar los Errores que comúnmente se cometen al intentar Solucionar Conflictos.
- Empleo de Métodos de manejo de las emociones y resolución de conflictos.
- Replicar los Conocimientos Adquiridos al interior de su Empresa.

DURACION: 20 HORAS