

PROGRAMA DE FORMACIÓN GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

Módulo II: Manejo de Conflictos

Propósito: Optimizar la eficacia en el proceso de disolución de conflictos personales y organizacionales a través de la aplicación de herramientas y estrategias comunicacionales como vía para la generación de un clima afectivo armónico dentro de la organización

Dirigido a: Personal que por sus funciones requiere manejar conflictos con personas y / o grupos dentro y fuera de la organización.

Contenido programático:

- El conflicto como fenómeno humano
- Diseño de conversaciones. Comunicación reactiva vs. Comunicación proactiva.
- El proceso de negociación y su impacto en la construcción de soluciones compartidas en un contexto conflictivo.
- Juicios e interpretaciones limitantes vs. Interpretaciones que posibilitan la coordinación de acciones.
- Importancia de la imagen corporal, la disposición emocional y los patrones lingüísticas en el clima anímico de la organización.
- Dinámica de grupos
- Identificación de mis debilidades y fortalezas como mediador de una mejor convivencia en mi organización.
- Ejercicios vivenciales.

Duración:

08 horas

