



DESARROLLA HABILIDADES PARA SABER ACTUAR ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS PARA CONVERTIRLAS EN OPORTUNIDADES DE CAMBIO

CALENDARIO



3 y 5 de noviembre de 2020, de 9:30 a 13:30h

"Un conflicto no resuelto es como un disco rayado. No nos permite pasar a la siguiente melodía"

C. Jodorowsky

LUGAR



Tempo Consultoría Integral

Av. Diagonal, 442, 3º 2ª, 08037
Barcelona, Casa Comalat Tel
93.611.63.60

Existen diferentes motivos por los que puede aparecer un conflicto y en la mayoría de ocasiones se necesita de una persona que lidere con éxito esta situación, para llegar a acuerdos y cumplirlos. Aprende a manejar los conflictos, en función de las personas implicadas y la situación, para que de ellos se derive una oportunidad de mejora.

IMPORTE



195€ + IVA

¡Bonifícate este curso! **Tempo** puede realizar las gestiones ante la Fundación Estatal.

Importe bonificable: 104€

Dirigido a:

Profesionales que deben realizar gestiones de intermediación en conflictos del entorno empresarial, haciendo hincapié en el sentido positivo y eficaz de la gestión de conflictos como motor de mejora continua.

DURACIÓN

8 horas



OBJETIVOS

Identificar los diferentes intereses que conforman el conflicto y saber posicionarse para llegar a una resolución acorde con el mayor número de intereses comunes y más eficaces para todos.

Valorar la importancia que tiene obtener la información necesaria (contexto, antecedentes...) antes de asumir la toma de decisiones.

Establecer la estrategia y el estilo de negociación más adecuado para cada momento y cada interlocutor.

CONTENIDOS



1. ¿Qué es un conflicto?

- 1.1. Actitudes ante el conflicto
- 1.2. Formas de identificar un conflicto (Método Kilmann)
- 1.3. Cómo prevenir el conflicto
- 1.4. Las consecuencias de no detectar a tiempo un conflicto

2. Actuando el conflicto

- 2.1. Tipos de toma de decisiones, estilos y estrategias
- 2.2. ¿Qué hacer con una persona en conflicto
- 2.3. Habilidades y técnicas de negociación en un conflicto.
- 2.4. Negociación integrante

3. ¿Cómo afrontar los conflictos de manera positiva?

- 3.1. Asertividad
- 3.2. Empatía
- 3.3. Pensamiento sistémico
- 3.4. Proactividad
- 3.5. Gestión de conflictos por principios
- 3.6. Las emociones en los conflictos



Resolución de conflictos