

SEMINARIO ONLINE



# Manejo y Resolución de Conflictos

**INICIO: Lunes 22 de agosto**  
14:30 a 18:30 hrs.



# **Manejo y Resolución de Conflictos**

# Objetivos del programa

Las funciones en la empresa se orientan de manera creciente a tareas de coordinación e intermediación con personas de otros departamentos. Estas tareas requieren habilidades específicas para enfrentar exitosamente relaciones interpersonales, tanto con otros ejecutivos y personal de la propia empresa, como de otras organizaciones.

Este seminario desarrolla las capacidades para facilitar el trabajo ejecutivo, manejando adecuadamente los conflictos que surjan al interior de la organización, en los que su rol será de mediador entre sus pares, subalternos y también con personas externas a ella.

Específicamente este seminario se propone:

- Aplicar técnicas de diagnóstico para identificar la presencia de un conflicto.
  - Buscar criterios objetivos para manejar la comunicación y tomar decisiones para resolver el conflicto.
  - Analizar nuestro rol en el problema y las formas de manejo de conflictos, negociando intereses para resolver y aplicar estrategias para la acción, considerando el manejo de los distintos poderes que pueden influir en una decisión final.
- Al término de la actividad, el participante estará en condiciones de aplicar técnicas y habilidades de comunicación que posibiliten un adecuado manejo de los conflictos que surjan con sus pares, subalternos y personas externas a la organización.

# Contenido

## La presencia de un conflicto

Significado de un conflicto  
Causas y variables  
Las percepciones y emociones  
Técnicas de diagnóstico  
El conflicto: Una oportunidad

## La comunicación interpersonal

Empatía  
Niveles comunicacionales  
Percepción y comunicación  
Buscando criterios objetivos  
Conversaciones para la acción

## Nuestro rol

D.E.P.: Descripción Efectiva del Problema  
Separe el problema de las personas  
Nivele el poder con antecedentes  
¿Cuál es el resultado que esperamos?  
Mediando en un conflicto  
¿Qué acción va a realizar para conseguir el resultado?  
Ámbito para tomar decisiones

## Modelo de manejo de conflictos

Modelo de manejo de conflicto  
Quiebres y competencia comunicativa  
Análisis de los conflictos más frecuentes  
Negociando intereses  
Resolución y compromisos de acción  
Los juicios y la negociación  
Estrategias para la acción  
Aplicación de procedimientos

## El poder para la acción

El poder de la habilidad y el conocimiento  
El poder de una buena relación  
El poder de la negociación  
El poder del compromiso

# Relator



## Andrés Ceppi

Psicólogo Organizacional y Diplomado en Desarrollo Organizacional (U. de Chile), Diplomado en Gestión y Liderazgo (I.G.L.) y Capacidad Emprendedora (B.D.A.). Ha implementado diversos talleres de capacitación, tales como Supervisión del Desempeño, Liderazgo Efectivo, Trabajo en Equipo, Formación de Monitores, Atención a Clientes, Técnicas de Ventas y Estrategias de Negociación. Consultor de empresas. Además es relator permanente en ICARE y académico de la U. de Chile. Es miembro de ACHIDO (Asociación Chilena de Desarrollo Organizacional).

# Información e inscripciones

<b>Fecha de inicio</b>	Lunes 22 de agosto de 2022
<b>Fecha de término</b>	Miércoles 24 de agosto de 2022
<b>Días</b>	Lunes y Miércoles
<b>Horario</b>	14:30 a 18:30 hrs.
<b>Duración</b>	8 horas (2 sesiones de 4 horas cada una)
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Valor general</b>	\$182.000
<b>Valor Socios de ICARE</b>	\$135.000
<b>Descuentos</b>	15% de descuento por 5 o más inscripciones

**INSCRÍBASE AQUÍ**

## **INSCRIPCIONES:**

**Capitación ICARE Ltda.**

**RUT:** 76.619.580-6

**Teléfonos:** 22280 5311 – 22280 5329

**Email:** seminarios@icare.cl