

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

Fecha de inicio	Lunes 22 de agosto de 2022
Fecha de término	Miércoles 24 de agosto de 2022
Días	Lunes y Miércoles
Horario	14:30 a 18:30 hrs.
Duración	8 horas (2 sesiones de 4 horas cada una)
Modalidad	Online
Valor general	\$182.000
Valor Socios de ICARE	\$135.000
Descuentos	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