

Manejo de Conflictos

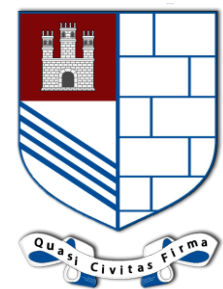
OBJETIVO:

Ayudar a los participantes a manejar conflictos de manera adecuada basados en técnicas y situaciones prácticas.

CONTENIDO TEMÁTICO

- **Entendiendo el conflicto**
- **Evolución de los conflictos:** Desde la incomodidad hasta la crisis
Importancia de detectarlo en sus fases iniciales
Mitos y realidades sobre los conflictos
- **Tipos de conflictos y su posible solución**
Conflictos de percepción, de recursos, de estilo, de metas u objetivos, de valores, de políticas impredecibles, de sentimientos
- **Formas de conflicto ¿cómo actuar?:** Latente, abierto, intrapersonal, interpersonal, institucional.
- **Actitudes ante los conflictos:** Lucha, vuelo o flujo.
Diagrama de Kilman
Ganar- ganar, fácil de decir ¿cuál es la clave para lograrla?
- **Herramientas que favorecen la solución:**
Asertividad: La diferencia entre actitudes agresivas, pasivas y asertivas; Necesidades y derechos; Entendiendo nuestras respuestas.
Empatía: Lo que realmente significa; Valuando diferencias; Escucha activa; Escuchar bajo un ataque verbal
Manejo de emociones: Identificando Emociones y sus efectos; Expresar y manejar nuestras emociones; Manejo del enojo; Manejo de emociones difíciles en los demás
- **Voluntad para Resolver:** Explorándola; Proyección; Resentimiento y agradecimiento
- **Diseñando opciones:** Creando opciones; Pasos para escoger las opciones
- **Negociación:** Explorando el concepto; Fases y habilidades para la negociación; Negociación abierta
- **Mediación:** Significado y uso de mediación; Cualidades de un mediador; Pasos y habilidades al negociar

Sícap



CARACTERÍSTICAS:

DURACIÓN:

12 horas

DIRIGIDO A:

Personal de cualquier área o departamento

METODOLOGÍA:

Dinámico, interactivo, práctico, lectura comentada, análisis de casos y autoanálisis

Sícap

www.sicap-instituto.com

Tijuana, B C

Teléfono: (664) 686-15-20

info@sicap-instituto.com