

Resolución de conflictos en el ámbito laboral

Resumen

Modalidad de Enseñanza:

Elearning sincrónico

Horas disponibles:

16 Hrs.

Código Sence:

1238029286

Dirigido a:

Jefes
Coordinador
Encargados de área

Objetivos Generales:

Aplicar herramientas para la resolución de conflictos considerando la negociación en el ámbito laboral.

Descripción

Las empresas que comercializan productos y servicios de consumo masivo, tienen la necesidad de mejorar su gestión en sus procesos tanto internos como externos en materia de toma de decisiones y resolución de conflictos. La necesidad de impartir este curso surge en función de lo que nuestros clientes consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para solucionar las situaciones que se presentan.

Contenidos

**Módulo 1: “La negociación y sus elementos fundamentales”**

- ¿Qué es negociar?
- Los 6 elementos de una Negociación.
- Elementos de la negociación- Los Intereses.
- Elementos de la negociación - Las Opciones.
- Elementos de la negociación -Las Alternativas.
- Elementos de la negociación -La Legitimidad.
- Elementos de la negociación - La Comunicación.
- Elementos de la negociación - Los compromisos.

**Objetivos módulo 1**

Identificar los elementos de la negociación considerando sus características

**Módulo 2: “Fases de la negociación para la resolución de conflictos”**

- Características Esenciales de una Negociación.
- Características de una negociación I.
- Características de una negociación II.
- Preparando la negociación.
- Ejemplo - Claves de una negociación eficaz I.
- Ejemplo - Claves de una negociación eficaz II.

**Objetivos módulo 2**

Reconocer las fases de negociación de acuerdo a la resolución de conflicto.

**Módulo 3: “Factores internos y externos de la negociación”**

- Definir el punto de partida en una negociación.
- El estilo de negociación.
- El Factor emocional en una negociación.
- La guerra psicológica en la negociación.

**Objetivos módulo 3**

Distinguir los factores que intervienen en la negociación según su estilo.

**Módulo 4: “Gestión para la resolución de conflictos”**

- Gestión Constructiva de conflictos.
- La forma de enfrentar los conflictos. Introducción.
- La forma de enfrentar los conflictos. Situación.
- La forma de enfrentar los conflictos. Comentarios.

**Objetivos módulo 4**

Aplicar técnicas para gestionar los conflictos considerando la situación.