

TÉCNICAS DE MANEJO DE CONFLICTO EN EQUIPOS DE TRABAJO

Comunicación, negociación y mediación: conceptos claves para la resolución de disyuntivas

DESCRIPCIÓN

Las organizaciones y los grupos de trabajos son únicos y dinámicos. Cada integrante aporta sus virtudes y aptitudes para conseguir los objetivos trazados dentro de la empresa. No obstante, en el camino, pueden surgir desacuerdos que deben ser tratados con inteligencia y astucia, para mantener el equilibrio y no representar un quiebre de los equipos. En una organización los problemas siempre estarán presentes y las y los líderes deben estar atentos al modo de enfrentarlos, para mantener la armonía y evitar el deterioro de las relaciones.

Para ello, es importante adquirir las herramientas adecuadas para saber diferenciar correctamente las principales barreras que se presentan en la resolución efectiva de conflictos, así como saber distinguir los aprendizajes que se pueden obtener de estos obstáculos, ya que pueden dar la oportunidad de generar nuevas ideas o soluciones, permitiendo muchas veces el cambio que encamina a las empresas al éxito.

En el curso se examinan las principales características del liderazgo efectivo y su aplicación para identificar los elementos que influyen en el conflicto y cómo abordarlo en el contexto organizacional. De esta forma, será posible lograr una resolución efectiva al interior de un equipo de trabajo, alcanzando resultados positivos que se ajusten a las necesidades de los involucrados y de la empresa.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Este curso está dirigido a las jefaturas que se encuentran ante el constante desafío de mantener la armonía de sus equipos de trabajo y el buen clima laboral, con el objetivo de potenciar el crecimiento de sus grupos y así alcanzar las metas colectivas.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes de este curso podrán aplicar herramientas para prevenir y resolver conflictos en el entorno laboral, para lo que identificarán las principales características del conflicto y cómo abordarlo en el contexto organizacional.

CONTENIDOS DEL CURSO

Unidad 1: El conflicto en la organización

Unidad 2: Dificultades en la resolución de conflictos

Unidad 3: Habilidades y actitudes para la resolución de conflictos

Unidad 4: La comunicación como elemento clave

Unidad 5: El rol del líder

Unidad 6: Negociación y mediación en las organizaciones

CUERPO DOCENTE

Jorge Monsalves

Master en Dirección y Organización de Empresas, Universidad de Lleida, España. Magister en Dirección Estratégica de RRHH y Comportamiento Organizacional, PUC de Chile. Magister en Desarrollo Organizacional y Gestión de Personas, UDP. Psicólogo, UDP. Más de 15 años de trayectoria académica en las áreas de Liderazgo, Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.