

Gestión Positiva de Conflictos

PFO

Programas
Focalizados



¿Cuán capacitados están los managers para identificar y regular las diferencias de intereses personales e intraorganizacionales entre los miembros de un equipo de trabajo o de una organización? ¿Acaso poseen las habilidades necesarias para gestionar de manera adecuada la resolución de un conflicto organizacional de manera tal que no se afecte la productividad o el clima de trabajo?

El reconocido profesor catalán de **ESADE Business School**, Norbert Monfort, ayudará a empresarios y ejecutivos a encontrar las soluciones a estas preguntas.

Objetivos

- Identificar las tipologías y fases de un conflicto.
- Diagnosticar los intereses y valores personales que están en juego en un conflicto.
- Adquirir habilidades para la negociación y moderación de conflictos.
- Conocer e implementar diversos estilos de solución.
- Identificar y desarrollar las 4 "Ps" de la asertividad: perspectiva, propósito, precisión y presión.
- Diseñar e implementar tácticas para el manejo de la hostilidad y para el cierre de acuerdos.

Perfil del participante

Directivos, ejecutivos, tomadores de decisiones y líderes de equipos de trabajo, que requieran o deseen desarrollar las habilidades necesarias para la gestión de conflictos organizacionales.

Programa

Eje 1: ¿Qué está pasando? Comprensión del conflicto.

- Tipología y fases. Conflicto vs. problema.
- El comportamiento de las personas en situación de conflicto.
- El mapa de la realidad: Diagnóstico del conflicto ¿Qué intereses están en juego? ¿Cuáles son los valores?
- Potencial conflictivo en las organizaciones: el campo de tensiones y el análisis de poderes.

Eje 2: ¿Cómo resolver un conflicto? Estrategias acertadas.

- Condiciones y fases para la regulación de conflictos interpersonales.
- Negociación y moderación de conflictos para resultados ganadores.
- Estilos de solución: Evitación: ¿Cuándo y con quién ahorrar energías? Competición: ¿Cuándo y con quién tensar la cuerda? Acomodación: ¿Cuándo y con quién ceder? Compromiso: ¿Cuándo y con quién poner parches? Colaboración: ¿Cuándo y con quién buscar el equilibrio?

Eje 3: Habilidades sociales para que la forma facilite la resolución de fondo del conflicto.

- Las 4 Ps de la asertividad: perspectiva, pronóstico, precisión y presión.
- Diseño de preguntas inteligentes. mensajes inductivos y deductivos.
- Niveles de la escucha activa: directividad, investigación y reflejo.
- Tácticas para manejar la hostilidad, responder a las manipulaciones y desatascar bloqueos.
- Tácticas para cerrar acuerdos.

Faculty



Norbert Monfort Villarroya

Colaborador académico del Departamento de Dirección de Recursos Humanos de ESADE. Máster en Recursos Humanos (ICFE). Licenciado en Psicología (Universidad Autónoma de Barcelona). Consultor en Desarrollo Organizacional (Institut GR de Israel). Ha sido responsable de Recursos Humanos en diferentes organizaciones. Su actividad profesional en los últimos años se ha orientado a los ámbitos de la consultoría y la formación. Sus principales áreas de especialización son el Management, el desarrollo de personas y equipos de trabajo, la gestión del cambio y el *outdoor training*.

Acerca del programa

Duración: 2 encuentros intensivos.

Modalidad de cursado: Martes 9 y miércoles 10 de septiembre de 17:30 a 22:00 hs.

Requisitos:

Los interesados deben contar con experiencia laboral previa. Además, deberán presentar:

- Reseña.
- Fotocopia de 1ª y 2ª página del DNI.

En caso de ser necesario se agendará una entrevista personal.

Marketing y Desarrollo Institucional

Obispo Trejo 323
Córdoba – Argentina
Tel/Fax: 0351-4213213 int 1
info@icda.uccor.edu.ar
www.icda.uccor.edu.ar

icda.ucc 
@icda_ucc 
icda/ucc 
icdaucc 