

## Contenido General del Entrenamiento

**Objetivos Generales:** Al finalizar el curso el participante identificará los factores que influyen en el conflicto para encontrar formas y técnicas más favorables para la negociación adecuada de las dificultades y problemas surgidos de la relación interpersonal.

**Beneficios del Curso:** Diariamente somos testigos, en la empresa, la familia o las relaciones sociales, de diferencias que provocan problemas interpersonales que dificultan el poder cumplir los objetivos. Una instrucción mal dada (o mal entendida), una suspicacia, la poca claridad en los procedimientos, pueden llegar a producir, si no se combaten con rigor y rapidez, problemas estructurales en la empresa que minen su potencial productivo y den al traste con las relaciones humanas, en este curso aprenderemos a manejarlos correctamente ya que cuando son adecuadamente solucionados, no necesariamente son nefastos para la empresa o las relaciones con los demás.

**Dirigido a:** Personal de todos los niveles.

**Duración Total:** 8 horas



### Contenido General:

#### 1. Manejo de Conflictos

- 1.2 Naturaleza del conflicto
- 1.3 Clasificación de los Conflictos
- 1.4 Proceso del Conflicto
- 1.5 Tipos de Conflicto
  - 1.5.1 Conflictos Intrapersonales
  - 1.5.2 Cómo manejar Adecuadamente los Conflictos Intrapersonales
  - 1.5.3 Conflictos Interpersonales
  - 1.5.4 Conflictos de procedimientos
  - 1.5.5 Conflictos de jerarquías
  - 1.5.6 Conflictos de conocimientos
  - 1.5.7 Conflictos tecnológicos
  - 1.5.8 Conflictos de habilidades sociales
  - 1.5.9 Conflictos grupales
  - 1.5.10 Cómo manejar Adecuadamente los Conflictos Interpersonales

#### 2. Comunicación y Conflictos

- 2.1 La Metacomunicación
- 2.2 Requerimientos inútiles
- 2.3 Examinando los requerimientos
- 2.4 Asertividad
  - 2.4.1 Rasgos de la persona asertiva
  - 2.4.2 Derechos asertivos
  - 2.4.3 Técnicas asertivas

- 2.4.4 Tácticas de comunicación asertiva
- 2.5 Saber escuchar
  - 2.5.1 Elementos de la escucha

#### 3. Estrategias para el Manejo de Conflictos

- 3.1 ¿Cómo Resolver un Conflicto?
- 3.2 Métodos para la Resolución de Problemas
- 3.3 Características de los Métodos Ganar-Perder, Perder-Perder
- 3.4 Características de los Métodos Ganar-Ganar
- 3.5 El Mejor Método
- 3.6 Técnica de los cuatro pasos
- 3.7 Estrategias Adicionales de Exposición en Situaciones Sociales y/o Laborales

#### 4. La negociación como herramienta para la solución de conflictos

- 4.1 Negociación según principios

**Costo del Curso por participante:** \$3,500.00 + I.V.A.

**Fecha:** 18 de Mayo del 2021

**Horario:** 9:00 a 18:00 horas

**El curso incluye:** Constancia de Participación con valor curricular, Material de Apoyo, Coffe-Break Continuo, Comida del día, acceso a Internet y estacionamiento en cortesía.

**Hotel Sede:** Hotel Comfort Inn, Zona Monterrey Norte.

