

Área Temática: Competencias

Programa 2018



TÉCNICAS DE NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS



CDO E-DUTEKNICA
Es el Organismo Técnico de Capacitación
de CDO Díaz

Obispo Donoso N° , piso 7 – Providencia
Teléfonos: (2) 22235416 anexo 225
e-mail: mromanm@cdodiaz.cl

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño en el rol profesional y un trabajo colaborativo con otros Equipos, y actores dentro de la organización, a través del aprendizaje de estrategias de Manejo de Conflictos y Negociación, consolidando con ello herramientas de Comunicación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del curso los profesionales participantes serán capaces de:

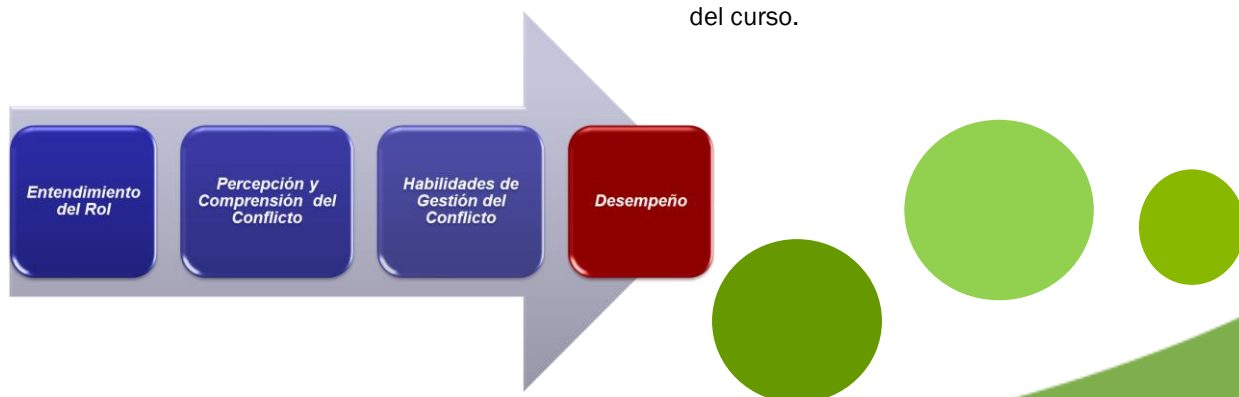
- Distinguir entre diferentes perspectivas de rol y su impacto en conflictos y en el desempeño.
- Conocer tipos de conflictos y enfoques de resolución de éstos.
- Adquirir y desarrollar técnicas para la resolución de conflicto, negociación e impacto e influencia.
- Aplicar prácticas a emplear en situaciones concretas de la realidad laboral.
- Fortalecer habilidades comunicacionales y de manejo de conflictos a través de la práctica de técnicas grupales.
- Mejorar habilidades de negociación e impacto e influencia, a través del análisis de práctica *de conductas*.

DIRIGIDO A:

Ejecutivos, profesionales, supervisores, jefes de área o departamento y, en general, a quienes de acuerdo a su responsabilidad, deben estar involucrados en resolver conflictos y/o desarrollar a sus colaboradores al interior de la organización. La capacidad de negociar y resolver conflictos, es una habilidad transversal en toda organización y trabajo, por lo cual se recomienda este programa a quienes están enfrentando o que próximamente les interesa resolver conflictos actuales o potenciales en su ámbito laboral

METODOLOGÍA:

La actividad tiene una duración de 16 hrs. En ellas se desarrollarán Laboratorios Prácticos guiados por la relatora, donde los contenidos serán reforzados con Mini charlas de integración, Dinámicas grupales, y Análisis de Casos Prácticos a realizar en grupos, con la guía de la Facilitadora del curso.



RELATORA

Claudia Ahues Mardones

Psicóloga Organizacional de la Universidad Alberto Hurtado, Diplomada en Coaching Relacional, con cursos de especialización en la UCL en Louvain-la-Neuve, Bélgica. Consultora y Facilitadora con más de 10 años de experiencia en los ámbitos tanto público como privado, en Instituciones estatales como Poder Judicial, Defensoría Penal Pública, Chile Compra, FOSIS, entre otros, y en empresas tales como BANCO ESTADO, CODELCO, FINNING, BHP Billiton, FL Smidth, ENAP, etc., en programas de desarrollo de habilidades gerenciales y de equipo asociadas a comunicación efectiva, empatía, negociación, manejo de conflicto, trabajo en equipo, mejoramiento de clima, enfrentamiento de situaciones de acoso, autocuidado así como procesos de gestión del cambio. Cabe mencionar la experiencia de la relatora en los distintos niveles y roles de Jefatura, desde gerencias de alto nivel, a roles de supervisores directos. Actualmente es consultora asociada y facilitadora de CDO DIAZ, y lidera programas de Salud Mental y desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y autocuidado en la Fundación Arturo López Pérez.

INTRODUCCIÓN: ROL LABORAL, EMOCIONES Y CONFLICTO

- Presentación de los participantes y de casos concretos de experiencia en conflictos
- Análisis del rol organizacional, desempeño y manejo de conflictos
- ¿Qué es la inteligencia emocional en el trabajo? Inteligencia Intra e Inter personal, y qué papel juega en los diversos tipos de conflictos

HABILIDADES COMUNICACIONALES Y CONFLICTOS

- Comunicación efectiva: Problemas Personales, del Otro y Compartidos. Habilidades de Asertividad y Empatía aplicada a la comprensión del conflicto
- Percepción y Comprensión del Conflicto, considerando diversos tipos de éstos.
- ¿Cómo definir el problema a resolver?

MANEJO DE CONFLICTOS

- Funcionalidad y Etapas del Proceso de Conflicto
- Estrategias de Manejo de conflictos
- Conflicto Interpersonal y Estrategias Integrativas: ¿Cómo enfrentar un conflicto entre 2 personas?
- Método Nadie Pierde (Thomas Gordon)

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

- ¿Qué alternativas considerar para resolver conflictos entre grupos y áreas?
- Conflicto Organizacional y Estrategias Distributivas e Integrativas
- Los 7 elementos de un Proceso de Negociación
- Aplicación de Método de Negociación Abreviado
- Aplicación a los Casos de los Participantes

DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Metodología basada en Competencias



ANTECEDENTES GENERALES

Organismo Ejecutor:	CDO EDUTEKNICA S.A.
RUT Organismo Ejecutor:	76.617.220-2
Lugar de Ejecución:	Providencia
Modalidad:	Presencial
Duración:	16 Horas Cronológicas
Nombre Sence:	Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos
Código Sence:	1237928994

CALENDARIO DE CLASES

Día	Fecha	Horarios	Horas
Jueves	27-09-2018	09:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00 hrs.	8
Viernes	28-09-2018	09:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00 hrs.	8

La inscripción ante SENCE, en caso de utilizar esta franquicia tributaria, debe ser gestionada por su empresa. Si su empresa opera por intermedio de OTIC, para efectos de uso de la franquicia tributaria, la comunicación de inscripción al curso debe ser informada a ésta.

Derechos del Participante

- Archivador con el material del curso
- Block de apuntes y lápiz corporativo
- Servicio de Coffee
- Diploma de Participación

DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Metodología basada en Competencias



ANTECEDENTES COMERCIALES

Precio de Lista: **\$190.000.-**

Descuentos a Particulares

10% de descuento por inscripciones hasta el **20 de septiembre del 2018**

Forma de Pago:

- **Contado:** Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, Red Compra, Transferencia bancaria, Efectivo o Cheque al Día.
- **Pago en Cuotas:** de 2 hasta 6 cheques sin intereses.



* Los pagos pueden efectuarse el día de inicio de la actividad, o bien hacerse previamente vía Depósito o Transferencia Bancaria.

Descuentos a Empresas

Por inscripciones de 2 participantes de una misma empresa se otorgará un **15% de descuento** sobre precio lista.

Por inscripciones de 3 o más participantes se otorgará un **20% de descuento** sobre precio lista.

- *Al tratarse de una actividad de capacitación abierta CDO EDUTEKNICA confirmará con una semana de anticipación la realización de la actividad.*

CONTACTO

Marcela Román
CDO EDUTEKNICA

E-mail : mromanm@cdodiaz.cl
Fono: (56 2) 2223 54 16 – anexo 225