

## Negociación y Resolución de Conflictos

Este curso pretende introducirnos a la temática de la negociación y la resolución de conflictos, problemas tan frecuentes en el ámbito laboral, familiar y social que si se desconoce la técnica para salir de este impasse los problemas tienen agravarse, más aún en las instituciones pues lo que comienza con una "insignificancia" puede terminar en un verdadero problema si no es tratado a tiempo afectando significativamente el clima de la organización.

**Duración:** 8 Horas

**Áreas de Conocimiento:** Gerencial, Metodologías ágiles, Habilidades Blandas

### Audiencia.

Es recomendable que participen de este curso cargos jerárquicos alta gerencia: gerencia general, gerencias de área y subgerencias y jefaturas y subalternos de la empresa y/o institución.

### Pre requisitos.

- Se requiere de un espacio amplio, iluminado donde los participantes puedan trabajar.
- Las mesas y las sillas deben estar colocadas en forma de U.
- Refrigerio para los participantes incluyendo al facilitador. Y si se hacen en jornadas continuas almuerzo para todos los participantes incluyendo al consultor

### Objetivos.

- Determinar qué es negociar, los tipos de negociación que existen y que lo que significa el ganar – ganar y el perder – perder como conceptos de este aspecto.
- Determinar las fases de negociación como una manera práctica de reconocer para poder ejecutarla con propiedad.
- Determinar la resolución de conflictos como una manera de "despejar piedras en camino", que todo problema o conflicto siempre tiene una solución siempre y cuando sepamos cómo encauzarlo.

## Objetivos.

- Determinar porqué se tiene que cambiar.
- Determinar todas las fases que contemplan el proceso de cambio.
- Determinar el punto de partida para lograr el cambio.
- Determinar todos los aspectos que contempla la resistencia al cambio.

## Contenido.

### 1. NEGOCIACIÓN.

### 2. TIPOS DE NEGOCIACIÓN.

### 3. FASES DE LA NEGOCIACIÓN:

- 3.1. PREPARACIÓN.
- 3.2. INTERACCIÓN
- 3.3. FINALIZACIÓN.

### 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

### 5. ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

### 6. ¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE UN CONFLICTO?

### 7. ¿QUÉ DESATA UN CONFLICTO?:

- 7.1. DIFERENCIAS PERSONALES.
- 7.2. DIFERENCIAS EN LA PERCEPCIÓN.
- 7.3. DESACUERDOS.
- 7.4. COMUNICACIÓN.
- 7.5. ROLES.
- 7.6. ENTORNO.