

## ***Taller de conflicto y negociación***

### Presentación

El presente taller es un espacio de formación intensa que busca cómo principal propósito acompañar a pensar el conflicto como una oportunidad de mejora, de crecimiento. Se buscará que el participante tome un rol protagonista y asertivo

En ese recorrido propuesto se abordará el marco teórico sin descuidar la clara y necesaria orientación a la práctica, donde el rol activo de los participantes será clave así como las experiencias que cada uno podrá aportar desde su lugar.

### Objetivo General

Que los participantes puedan adquirir diversas y novedosas herramientas para afrontar, gestionar y liderar los conflictos que se presentan en día a día laboral., apalancándose en la escucha atenta, la empatía y la asertividad.

### Objetivos específicos

Que los participantes:

- Adquieran nuevas herramientas relacionadas con la resolución efectiva de los conflictos.
- Lograr conciencia de la importancia de estar atento a los reclamos y su alineación a la estrategia y al desarrollo organizacional.
- Conocer y aplicar las principales herramientas de coaching para la resolución de situaciones conflictivas.
- Realizar una correcta descripción de los conflictos organizacionales.
- Comprender la importancia de la adecuada negociación.
- Analizar herramientas útiles e innovadoras para llevar adelante procesos de resolución de conflictos exitosos.

## Destinatarios

- Gerentes, líderes y todo aquel interesado en adquirir herramientas diferenciales en los procesos de resolución de conflictos organizacionales.

## Temario:

### **Módulo UNO: Conflicto**

Los conflictos en las organizaciones. Lo positivo y lo negativo de los conflictos. El conflicto ¿fácil o difícil de responder? Niveles de conflicto. Estrategias para manejar conflictos y tensiones.

Herramientas para analizar los conflictos.

### **Módulo Dos: Herramientas para observar el conflicto**

Protagonista VS Víctima. El éxito en el proceso y éxito en el resultado. Libertad incondicional.

Aprendizaje. Sabelotodo vs aprendiz. Enemigos del aprendizaje. Observador y coherencia. Modelo comunicacional.

### **Módulo Tres: Los actos del habla – conversaciones**

Las distinciones lingüísticas que exploran el poder generativo del lenguaje y que constituyen los elementos básicos de cada conversación humana. Declaraciones básicas. Escucha activa. Columna izquierda, declaraciones, pedidos y ofertas.

### **Módulo Cuatro: La negociación.**

Concepto de negociación. Habilidades de negociación. Las partes de la negociación. La influencia de la comunicación verbal y no verbal. Empatía, escucha. Comportamiento asertivo en la negociación La mediación. El rol del mediador.