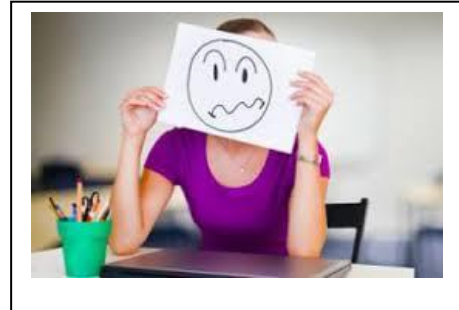


### Desarrolla habilidades para saber actuar ante situaciones conflictivas para convertirlas en oportunidades de cambio

**“Un conflicto no resuelto es como un disco rayado. No nos permite pasar a la siguiente melodía”, C. Jodorowsky**

Existen diferentes motivos por los que puede aparecer un conflicto y en la mayoría de ocasiones se necesita de una persona que lidere con éxito esta situación, para llegar a acuerdos y cumplirlos.



Aprende a manejar los conflictos, en función de las personas implicadas y la situación, para que de ellos se derive una oportunidad de mejora.

#### Dirigido a:

Profesionales que deben realizar gestiones de intermediación en conflictos del entorno empresarial, haciendo hincapié en el sentido positivo y eficaz de la gestión de conflictos como motor de mejora continua.

#### Objetivos:

- Identificar los diferentes intereses que conforman el conflicto y saber posicionarse para llegar a una resolución acorde con el mayor número de intereses y más eficaz para todos.
- Valorar la importancia que tiene obtener la información necesaria (contexto, antecedentes...) antes de asumir la toma de decisiones.
- Establecer la estrategia y el estilo de negociación más adecuado para cada momento y cada interlocutor.



#### Duración, calendario y lugar:

Duración: **8 horas**

Barcelona, 3 y 5 de octubre de 2017, de 09:30 a 13:30h

**Tempo Consultoría Integral** Tel 93.611.63.60

**Av. Diagonal, 442, 3º 2ª, 08037 Barcelona, Casa Comalat**



### Programa:

1. ¿Qué es un conflicto?
  - 1.1. Actitudes ante el conflicto
  - 1.2. Formas de dirigir un conflicto (Método Kilmann)
  - 1.3. Cómo prevenir el conflicto
  - 1.4. Las consecuencias de no detectar a tiempo un conflicto
2. Actuando el conflicto
  - 2.1. Tipos de toma de decisiones, estilos y estrategias
  - 2.2. ¿Qué hacer con una persona en conflicto
  - 2.3. Habilidades y técnicas de negociación en un conflicto.
  - 2.4. Negociación integrante
3. ¿Cómo afrontar los conflictos de manera positiva?
  - 3.1. Asertividad
  - 3.2. Empatía
  - 3.3. Pensamiento sistémico
  - 3.4. Proactividad
  - 3.5. Gestión de conflictos por principios
  - 3.6. Las emociones en los conflictos



**Importe: 175,00€**

**Formación bonificable**

¡Bonifícate este curso! **Tempo** puede realizar las gestiones ante la Fundación Estatal. ¡Bonifícate este curso!

**Importe bonificable: 104€**



### Cursos relacionados:

- Negociación**
- Atención telefónica al cliente**
- Estrategias de comunicación efectivas**