



Psicosociología



Activa Mutua

Universidad
Corporativa

Resolución positiva de conflictos para managers: Herramientas para la prevención y abordaje efectivo

Resolución positiva de conflictos para managers: Herramientas para la prevención y abordaje efectivo

Descripción

Como managers, al igual que realizamos el mantenimiento preventivo a nuestras herramientas de trabajo, maquinaria, ordenador, etc., con el fin de que cuando sea necesario su utilización sean fiables y seguras, podríamos adoptar este mismo principio para asegurar que nuestro equipo tenga un buen rendimiento y esté comprometido con la consecución de los objetivos de la empresa.

Partiendo de la base de que en última instancia cada persona es responsable de sus acciones, no es menos cierto que pueden haber factores externos a ella y que pueden alterar el buen desempeño, clima de trabajo, etc. En estos casos, uno de los principales papeles del manager será el de anticiparse a la aparición de dichos factores, para disminuir el riesgo de que actúen como fuente futura de conflictos, y para esto existen técnicas o fórmulas que nos permitirán gestionarlos de la forma más constructiva posible, es decir, que favorezcan el crecimiento de la relación.

A través de esta acción educativa, entenderás el significado de conflicto y cómo se gestiona, para luego profundizar en una serie de buenas prácticas que podrás utilizar como manager en la gestión de conflictos con y en el equipo de trabajo.

Carga Lectiva

6 horas

Objetivos

- Aceptar la existencia de los conflictos como fuente de aprendizaje y mejora personal.
- Aprender a generar un contexto de confianza, cooperación y comunicación eficaz.
- Conocer las diferentes situaciones de conflicto para manejarlos de forma productiva.
- Facilitar la generación de emociones positivas.
- Aprender técnicas para ayudar a gestionar conflictos interpersonales.



- Conocer las ideas, técnicas o habilidades que debe poseer un líder de equipo para gestionar conflictos.
- Como mánager, saber abordar un conflicto una vez éste se ha manifestado

Contenido

Módulo 1: Introducción a la gestión positiva de conflictos

- ¿Qué es un conflicto?
- ¿Por qué surgen los conflictos?
- ¿Qué estilo aplico ante un conflicto?

Módulo 2: Técnicas para la gestión positiva de conflictos.

- Posturas e intereses
- No busques culpables
- Cuestión de percepciones
- Reactividad vs proactividad
- Las tres columnas
- ¿Hacer una crítica asertiva?
- ¿Responder a las críticas?
- ¿Cómo aprendo a decir "no"?
- ¿Qué emociones experimento?
- Cómo expresar mis emociones

Módulo 3: La gestión de conflictos y el liderazgo.

- Asume la responsabilidad de informar
- Feedback o feedforward
- Crea un entorno de confianza
- No castigues el buen desempeño
- No premies el bajo desempeño
- Aprende a establecer prioridades
- Consejos para abordar conflictos