

Curso: Manejo Inteligente de Conflictos y Negociación Estratégica

Incluye:

- ✓ Manual de trabajo del participante
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS) para los participantes que aprueben el curso

Duración: 8 horas Total incluyendo la hora de comida y descansos por didáctica.

Instructor: Ingeniero Industrial con experiencia de más de 20 años en mejora continua, calidad, procesos, administración de proyectos, inventarios, siniestros, monitoreo y manufactura

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante aplicará modelos de gestión y resolución de conflictos (Thomas-Kilmann, Negociación Harvard), utilizando técnicas de autorregulación emocional y comunicación asertiva para transformar las discrepancias operativas e interpersonales en acuerdos constructivos que fortalezcan el clima laboral y el logro de objetivos corporativos.

Dirigido a:

- Líderes de equipo
- Gerentes
- Jefes de departamento
- Supervisores
- Coordinadores
- Profesionales de Gestión Humana
- Colaboradores que requieran gestionar desacuerdos o fricciones en el entorno laboral.

Temario general.

1. Naturaleza y Diagnóstico del Conflicto Organizacional

- ¿Qué es el conflicto? Mitos, realidades y su valor como motor de innovación.
- Niveles del conflicto: Intrapersonal, interpersonal, intragrupal e intergrupar.
- Causas raíz del conflicto organizacional: Fallas de comunicación, escasez de recursos, choque de metas y valores.
- El costo del conflicto no resuelto en el clima laboral y la productividad.

2. Inteligencia Emocional y Estilos de Respuesta (Modelo Thomas-Kilmann)

- La neurociencia del conflicto: Secuestro amigdalino y autorregulación en momentos de crisis.
- Los 5 estilos de conflicto del Modelo Thomas-Kilmann (Competir, Colaborar, Comprometerse, Evitar, Comodarse).
- Cuándo y cómo utilizar cada estilo de manera estratégica según el contexto.
- Comunicación asertiva y neutralización de conversaciones tóxicas o agresivas.

3. Metodología de Negociación Colaborativa (El Modelo Harvard)

- Los 4 pilares del Modelo de Negociación de Harvard.
- Separar a las personas del problema: Gestión del ego y la empatía.
- Centrarse en intereses, no en posiciones rígidas.
- Generación de opciones de beneficio mutuo y criterios objetivos de evaluación.
- Definición de la MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado).

4. Mediación de Conflictos, Acuerdos y Cultura de Colaboración

- El rol del líder como mediador neutral en disputas de colaboradores.
- Pasos para una sesión formal de mediación efectiva.
- Formalización de acuerdos, planes de seguimiento y compromisos de conducta.
- Estrategias para la reconstrucción de la confianza y el clima de trabajo.

Metodología: 70% teoría - 30 % ejercicios y casos prácticos

Nota: Todos los cursos se pueden ajustar según los requerimientos del cliente de tiempos