

DEL CONFLICTO AL COMPROMISO.

LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN ORGANIZACIONES EXCELENTES

1. DEL CONFLICTO AL COMPROMISO

- Cambio del concepto, el conflicto como oportunidad.
- El conflicto laboral.

2. LA COMUNICACIÓN EFICAZ

- Elementos para una comunicación efectiva.
- La comunicación no verbal.
- Errores comunes en la comunicación.
- Técnicas de comunicación:
 - Asertividad: Comunicación no violenta, empática.
 - Escucha activa: Elementos que la facilitan y que evitar.
- Habilidades de comunicación.

3. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

- Analizando el conflicto- las 3 P: Persona, Problema, Proceso (David Rosenberg).
- Cómo gestionar los conflictos en el trabajo de manera saludable:
 - Entre compañeros, con socios, clientes y proveedores.
 - Causas de los conflictos laborales.
 - Correcta gestión de los conflictos en el trabajo.
- Herramientas para gestionar un conflicto (Brian Muldoon).
- EL TRABAJO EN EQUIPO, base para prevenir conflictos.

4. MEDIACIÓN

- Concepto.
- Principios.
- Motivos y ventajas. Cómo instaurar la mediación mejora la convivencia en el trabajo y evita graves perjuicios y costos innecesarios de tiempo y dinero.
- Metodología, el PROCESO DE MEDIACIÓN.
- Mediación laboral, cómo solucionar un conflicto en el trabajo. Los 9 pasos para resolver un conflicto laboral.