



## Taller: “Manejo de Conflicto y Negociación”

### Objetivo y Alcance

El objetivo principal de este taller es capacitar a los/as participantes en las técnicas para manejar en forma efectiva el conflicto, que aseguran un desempeño eficaz en su posición dentro de la empresa y en su interacción con los clientes. El taller presenta una metodología y un sistema que abarca las principales técnicas para mediar las diferencias en intereses que naturalmente surgen en toda interacción con personas. La necesidad de manejar conflicto surge todos los días en las organizaciones y se presenta invariablemente cuando una persona percibe que sus intereses están siendo atentados.

En el taller se presentan los tipos básicos de conflicto y las actitudes relacionadas con cada uno. Igualmente, se analizan los niveles de conflicto que naturalmente surgen en las organizaciones y en la relación empleado/a-cliente. Por su parte, se evalúa una matriz de personalidades y cómo se relacionan entre sí, así como herramientas efectivas para mejorar la armonía en la interacción entre los diferentes estilos personales. La negociación, es una parte integral para llegar a acuerdos efectivos entre las partes, el papel que juega cada individuo en el proceso y la necesidad de involucrar a terceras partes mediadoras en el proceso; se imparten a su vez, modelos de negociación. Muchas situaciones de manejo de conflicto requieren un proceso de diagnóstico, evaluar estilos personales y ejecutar una negociación para reducir, eliminar o inclusive prevenir el conflicto.

A manera de que los/as participantes asimilen mejor los conceptos del manejo de conflicto, se lleva a cabo una dinámica en grupo por medio de la cual los/as participantes aprenden en la práctica a mediar conflictos. La mejor forma de aprender y asimilar es “haciendo” en lugar de “escuchando”, por lo cual la dinámica permite aplicar las herramientas en una modalidad de simulador, optimizando la asimilación de los conceptos impartidos.

Al final del taller, los/as participantes están facultados para identificar los conflictos que surgen, aprender las diferentes personalidades involucradas y aplicar técnicas de conciliación y negociación para obtener un desenlace favorable para las partes a manera de permitir que los procesos del negocio fluyan y generen valor para la organización y para el cliente.



## Duración

La duración de la presentación de los temas es de ocho horas en dos sesiones de cuatro horas cada una en diferentes días a manera de garantizar una asimilación efectiva, así como una interactividad dinámica entre el facilitador y los/as participantes.

## Dinámica del Taller

Los temas a incluir durante el taller se presentan a través de una metodología estructurada para que el/la profesional las pueda aplicar en su gestión y garantizar un desempeño efectivo.

En el contexto anterior, el taller se conduce de una manera muy interactiva en donde los/as asistentes participan en dinámicas. Estas dinámicas serán tanto casos reales que han vivido como casos situacionales. En las mismas se buscan analizar las situaciones que comúnmente maneja el/la empleado/a, la manera de enfrentarlas y las estrategias más efectivas para garantizar un buen desempeño en su posición. Estas dinámicas a su vez, son altamente ilustrativas para los/as participantes ya que el enfoque del taller y de los temas es práctico en lugar de meramente teórico. La interacción con el público busca un aprendizaje efectivo de los temas expuestos durante el taller.

En este taller se buscan cubrir las herramientas para el manejo efectivo del conflicto. En este caso, algunas se presentan a través de una metodología en combinación con dinámicas para discusión e interacción.

## Descripción del Taller

Los temas que se proponen son los siguientes:

1. Los tipos de conflicto
2. Las múltiples actitudes hacia el conflicto
3. Cuantificando el conflicto y su impacto



4. Los niveles de conflicto dentro de la organización
5. Los niveles de conflicto que surgen entre el cliente y el/la empleado/a
6. Conflicto intragrupos
7. Conflicto intergrupos
8. Estilos personales en el manejo de conflicto
9. Tipos de negociación en el manejo de conflicto
10. Dinámica práctica de manejo de conflicto

## Material de Apoyo para el Taller

Para la impartición del taller, se requiere del siguiente material de apoyo:

- Aula o sala con capacidad para el número de participantes
- Proyector de tipo cañón para PC o compatible
- Rotafolio o pintaron y plumones de colores