

## Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

DURACIÓN:

16.00 horas [8.00 hora(s) teórica(s) y 8.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

### UNIDADES PROGRAMÁTICAS

#### UNIDAD 1: Conflicto y negociación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender los conceptos, técnicas y herramientas prácticas para abordar y resolver los conflictos.	1) Resolución de conflictos en las organizaciones. 2) Fuente de conflictos. 3) Claves para resolverlos. 4) ¿Qué espera mi jefe de mí?, ¿Qué puedo aportar y para mejorar?, ¿Estoy haciendo todo lo que realmente puedo? 5) Formas de prevenir el conflicto. 6) Formas de gestionar el conflicto.	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)

#### UNIDAD 2: Comunicación con Programación Neurolingüística en la negociación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender la importancia de la negociación y su dinámica para resolver conflictos desde la perspectiva de la PNL.	1) Introducción a la comunicación. 2) Comunicación verbal y no verbal. 3) Formas de comunicación o canales de comunicación. 4) Prestar atención al feedback. 5) Congruencia en la comunicación. 6) Intención o ganancia secundaria de los mensajes en la comunicación. 7) Canales sensoriales y su importancia en la organización. 8) La PNL. 9) Estrategia Kaizen. 10) Los seis sombreros para pensar.	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)