

- EXECUTIVE DEVELOPMENT PROGRAM -

Mediation & Conflict Resolution

5, 7, 12 Y 14 DE **SEPTIEMBRE** DE **2023**

LIVE VIRTUAL •



TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA

Mediation & Conflict Resolution

Este curso permitirá a los/as participantes aprender cómo entender y resolver eficazmente situaciones de conflicto. Estudiarán cómo mediar útilmente conflictos entre personas que necesitan avanzar más allá de la competencia y hacia soluciones mutuamente satisfactorias, a través de diversas metodologías como: juegos de rol, casos, autoevaluaciones y aplicación a situaciones del mundo real en una variedad de entornos.

Además, aprenderán a desarrollar diagnósticos útiles de situaciones - tipos de conflictos, resultados deseables y posibles, las relaciones apropiadas para construir y los roles que necesitan asumir - que guiarán sus acciones. También identificarán cómo actuar de manera efectiva, utilizando las mejores herramientas para lograr soluciones mutuamente satisfactorias. Estas herramientas incluyen técnicas de mediación, manejo de conversaciones difíciles, procedimientos de construcción de consenso y otras estrategias de resolución de conflictos.

LECCIONES CLAVE:

- Aprender y aplicar estrategias de resolución de conflictos.
- Estrategias de mediación.
- Herramientas para construir consenso.
- Manejar conversaciones complejas de manera efectiva.



A QUIÉN VA DIRIGIDO:

A líderes y gerentes de organizaciones. Este curso permite a los/as gerentes/as y líderes desarrollar conocimientos, perspicacia y habilidades relacionadas con permitir que otros/as gestionen las diferencias y los conflictos de manera efectiva, de manera que les permitan mantener su enfoque en el trabajo en lugar de verse arrastrados hacia conflictos improductivos.

Responsables de Recursos Humanos y relaciones laborales, líderes de proyectos, ejecutivos/as, directores/as.



William Kahn
Ph. D. Yale University.

Profesor de Comportamiento Organizacional en Boston University School of Management para alumnos de MBA y Doctorado. Su trabajo examina la creación de organizaciones de alto desempeño con énfasis en la resolución de conflictos, mediación, negociación, liderazgo y gestión del cambio.

Sus investigaciones y consultorías están enfocadas hacia la creación de relaciones de trabajo efectivas, con foco en equipos de gestión de alto desempeño. Algunos de sus clientes han sido Teradyne, General Electric, BBN/GTE Technologies, Idea Scope Associates, Boston Medical Center, DataSys Corp, entre otros.

Kahn ha publicado artículos en diversas revistas académicas como The Journal of Applied Behavioral Science, Academy of Management Review, Administrative Science Quarterly y Human Relations. Es autor de varios libros y forma parte del Comité Editorial del Journal of Management Education.

PROGRAMA ACADÉMICO

SESIÓN 1

Enmarcando el conflicto

Temas / objetivos de aprendizaje

- Comprender y desarrollar habilidades para enmarcar situaciones de conflicto para obtener resultados óptimos.
- Aprender cómo tomar decisiones efectivas durante situaciones de conflicto en las que las partes tienen intereses y agendas variables.
- Seleccionar roles apropiados - como partes interesadas y observadores de terceros - para resolver conflictos de manera efectiva.

Propósito de la sesión:

Profundizar en la importancia y habilidades de enmarcar situaciones de conflicto de manera que produzcan resultados óptimos. Cómo los participantes entienden las situaciones de conflicto y cómo resolverlas inevitablemente depende de sus propios intereses y perspectivas. En esta sesión examinaremos sesgos y cómo reconocerlos y tenerlos en cuenta en situaciones de conflicto.

SESIÓN 2

Estrategias de resolución de conflictos y roles de terceros

Temas / Objetivos de aprendizaje:

- Tipos de estrategias de resolución de conflictos .
- Cómo alinear las estrategias de resolución de conflictos con las situaciones de conflicto.
- Roles de terceros en la gestión de conflictos.

Propósito de la sesión:

Comprender la tipología de situaciones que implican conflictos y las estrategias de resolución de conflictos adecuadas para esas situaciones. Los/as participantes aprenderán a diagnosticar situaciones, basándose en una serie de preguntas interrelacionadas, que los llevarán hacia ciertas estrategias de resolución y alejándolos de otras. También aprenderán a distinguir los diversos roles de terceros que implican la resolución de conflictos entre otros/as en entornos profesionales y personales.

PROGRAMA ACADÉMICO

SESIÓN 3

Mediación versus arbitraje

Temas / objetivos de aprendizaje

- Comprender la naturaleza de la mediación y el arbitraje
- Aprender las habilidades de mediación y arbitraje
- Diagnosticar cuándo utilizar las diferentes habilidades

Propósito de la sesión:

Entender la naturaleza de la mediación versus la naturaleza del arbitraje. Los/as participantes aprenderán a diagnosticar situaciones de conflicto en términos de los tipos de intervenciones de terceros que son más apropiadas y probablemente resultarán en resultados efectivos para todos/as los/as involucrados/as. A partir de esa comprensión, aprenderán las habilidades particulares de la mediación y el arbitraje.

SESIÓN 4

Procesos de Mediación

Temas / Objetivos de aprendizaje:

- La naturaleza y práctica de la mediación.
- Claves para una mediación efectiva.
- Barreras para una mediación efectiva.
- Las habilidades de los mediadores efectivos.

Propósito de la sesión:

Revisar la teoría y práctica de la mediación, las técnicas para ayudar a otros/as a desarrollar resoluciones mutuamente satisfactorias a sus conflictos. Los/as participantes aprenderán los pasos dentro del proceso de mediación, y las diversas formas en que se pueden superar los obstáculos que a menudo surgen durante ese proceso. Además de estudiar la naturaleza de las habilidades que poseen los/as mediadores/as efectivos/as y cómo se pueden desarrollar aún más esas habilidades.

5, 7, 12 Y 14 DE **SEPTIEMBRE** DE **2023**

LIVE VIRTUAL •

UF 19,5 PASE INDIVIDUAL

UF 17,5 PASE
CORPORATIVO
(MÁS DE 3 PERSONAS)

PRECIOS EXENTOS DE IVA
CUPOS LIMITADOS
CONSULTA A TU EJECUTIVA/O DE VENTAS POR BENEFICIOS PARA GRUPOS DE MÁS DE 6 PERSONAS

CORPORATE SPONSOR:



Inspiring Your Full Potential