



Competencias que se cubren:

Categorías de Competencias Primarias:

- **Orientación a Resultados—**
Apasionado por ganar. Dedicado a lograr soluciones para que todos ganen.

Categorías de Competencias Relacionadas:

- **Valores—**
Guiado por un código personal de ética. Demuestra un fuerte sentido de integridad.
- **Iniciativa—**
Proactivamente hacer que las cosas sucedan. Es auto-disciplinado.
- **Liderazgo—**
Guiar los resultados de los negocios alineando la visión, misión y valores para realzar el valor de los negocios. Es capaz de incorporar la cooperación voluntaria de otros, explotando sus mayores habilidades y capacidades, para lograr los resultados deseados.

Manejo de Conflictos

RESUMEN

Un rol crítico para los gerentes es la capacidad de manejar conflictos entre socios, con subordinados, o pares. Los gerentes necesitan poder escuchar empáticamente, hacer las preguntas adecuadas, evaluar a las personas involucradas, y determinar el nivel correcto de intervención y los mejores abordajes para resolver el conflicto.

CONTEXTO

Los conflictos son una parte natural de los negocios y de la vida. El natural dar y recibir entre las personas es una manera saludable para crear “descontentos constructivos” y descubrir nuevos abordajes para los desafíos. Los problemas llegan de la manera en que enfrentamos esos conflictos.

Usando los abordajes correctos podemos enfrentar conflictos de maneras efectivas que resuelvan los temas mientras mantienen relaciones positivas. Esto comienza comprendiendo claramente los temas y las personalidades involucradas. En este módulo, exploraremos estrategias ganar – ganar para manejar el conflicto en su empresa. Trabajaremos con herramientas y métodos probados que traen los asuntos a la mesa, los discuten objetivamente, y encuentran una base en común.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Diagnosticar conflictos dentro de su empresa
- Analizar su estilo de respuesta al conflicto
- Aplicar una variedad de estrategias para manejar el conflicto