

IPAS – ADM – 10 :

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

1. PRESENTACIÓN

Desde una perspectiva proactiva, resulta más conveniente adelantarse a la creación o génesis de conflictos al interior de las organizaciones o, como se les suele denominar, conflictos colectivos. Estos conflictos generan a su vez condiciones que, desde la perspectiva de la Seguridad Corporativa, son indeseables, por cuanto abren un campo de vulnerabilidades, debilidades, donde la materialización de determinados riesgos se hace más probable.

En efecto, cuando la relaciones laborales son deficientes, se incrementa el riesgo de paros; cuando la comunicación es mala, se incrementa el riesgo de quiebre estructural; cuando el liderazgo es inexistente y hay inequidad en el trato, suelen producirse acciones violentas, abiertas o insidiosas, que afectan a los procesos operacionales de la empresa y a la imagen corporativa, es decir, emerge la desafección provocando reacciones desmedidas.

Como vemos, el descuido de la génesis de conflictos al interior de la organización coloca a la misma en situación de debilidad, con riesgo de entrar en crisis de causalidad endógena. El presente curso prepara para visualizar las funciones del profesional de la Seguridad desde una perspectiva mucho más globalizada y acorde a la gestión de riesgos.

2. OBJETIVO DEL CURSO

- Conocer la Teoría de Conflictos
- Identificar los conflictos personales y organizacionales
- Reconocer las formas de enfrentamiento adaptivas del conflicto interpersonal
- Conocer y aplicar estrategias de solución de problemas al interior de la organización, para propiciar el proceso de resolución de conflictos.

3. CONTENIDOS

LECCION N° 1: Clima Organizacional. Conceptos. Carácter (2 horas)

LECCION N° 2: Teoría de Sistemas (2 horas)

LECCION N° 3: Componentes del clima organizacional (2 horas)

LECCION N° 4: Ambiente organizacional. Conflictos individuales
(2 horas)

LECCION N° 5: Ambiente organizacional. Conflictos organizacionales
(2 horas)

LECCION N° 6: Herramientas de solución de conflictos (2 horas)

TRABAJO DE APLICACIÓN : 4 horas

TOTAL: 16 HORASH.