

FUNDAMENTACION

La propuesta está dirigida a integrantes de organizaciones laborales, con el objetivo de sensibilizar acerca de la necesidad de desarrollar habilidades e incorporar diferentes herramientas para la relación con clientes internos y externos, que permitan potenciar la mejora del Clima interno y la Calidad del servicio que brindan.

OBJETIVOS

- Incorporar habilidades y recursos en el manejo de las diferentes situaciones conflictivas
- Aprender herramientas profesionales de Manejo de conflictos frente a las situaciones cotidianas de trabajo, minimizando el nivel de estrés laboral
- Desarrollar Estrategias de Negociación efectivas

Metodología

Los contenidos del Programa se trabajan a través de la modalidad de Taller, con un esquema de capacitación basado en el método de Aprendizaje Experiencial:

- Los participantes son protagonistas y artífices del proceso de conocimiento

- Se utilizan diversas Técnicas de Dinámica grupal para lograr la participación activa y un ambiente distendido
 - Cada actividad culmina con un espacio de reflexión para identificar los conceptos trabajados
 - El re-trabajo grupal de los nuevos conceptos y herramientas se realiza a partir del aporte grupal, donde se elaboran las diferentes situaciones reales de trabajo
- En los encuentros se proveerá de material de soporte y se elaborarán herramientas ad-hoc.

Destinatarios

Dueños, encargados y vendedores de comercios de venta de mostrador, interesados en desarrollar y ampliar sus negocios, y personas que estén planificando emprender un negocio .

Contenido

Módulo I: Comunicación

- Situaciones conflictivas dentro de las organizaciones laborales
- La Percepción, la Empatía y la Comunicación como Factores claves para disminuir el estrés laboral.

Módulo II: Conflictos y estrés laboral

- Fuentes del conflicto
- Intención en el Manejo de conflictos
- Estilos personales de negociación

Duración

Carga Horaria total de 8 hs: 2 encuentros de 4 horas de duración cada uno.

Docentes

Ps. Marina dobry

Psicóloga - Psicoanalista.

Docente universitaria desde 1995 de la Universidad Abierta Interamericana en las Carreras de Lic. en Comercio internacional, Lic. en Comercialización, Lic. en Publicidad, Lic. en Diseño Gráfico, Lic. en Relaciones Públicas, Lic. en Contador, Lic. en Ingeniería Comercial y Lic. en Administración de empresas.

Participa como profesora invitada en la Universidad Nacional del Litoral (Santa Fe).

Analista organizacional, Consultora en gestión y Recursos Humanos y Asesoramiento de empresas familiares. Especializada en Investigación de Mercado

Diseña y dicta cursos ad-hoc para empresas y organizaciones (mutuales y cooperativas), locales y nacionales. Consultora de la Fundación del Banco Credicoop.