



Competencias que se cubren:

Categorías de Competencias Primarias:

• **Comunicaciones—**
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

• **Resolución de Conflictos—**
Crea armonía en situaciones interpersonales estresantes y reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Habilidades Interpersonales—**
Mostrar una habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• **Management de Recursos Humanos—**
Maneja los procesos para alinear el capital humano con las metas organizacionales.

• **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.

Manejando Errores

RESUMEN

Tomar acciones correctivas con los equipos de trabajo es un proceso necesario y a veces difícil para los gerentes. El feedback constructivo, junto con el proceso adecuado y un abordaje de relaciones humanas, mueve a las personas de la resistencia a relatar sus errores.

CONTEXTO

Los líderes mantienen la dignidad de otros durante situaciones de conflicto y cambio. Los principios de Relaciones Humanas de Dale Carnegie proveen un acceso al mapa de este proceso. Las personas no cambian; las personas crecen. Aceptan ideas nuevas y coaching fácilmente si sienten que sus ideas y opiniones son consideradas.

Luego de completar este módulo, podrá manejar errores de manera que ayude al mantenimiento individual de su dignidad mientras ofrece ideas para resolver problemas y mejoras e implementar.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Manejar errores efectivamente utilizando un abordaje de relaciones humanas
- Referirse al problema o a la situación de manera profesional para retener más consistentemente a las personas valiosas y conservar el empowerment del equipo
- Mantener el control manejando M.E.R.P. (Margen de Error Razonable, Permitido)