



Taller Práctico sobre Manejo de Conflictos para Supervisores

Objetivo:

Proporcionar herramientas fundamentadas en marcos conceptuales aceptados que permitan a los participantes una mejor administración y aprovechamiento de los conflictos.

Temario:

1. Marco de referencia de Conflict Management.

Identificación del problema de comunicación: de mensaje, de traducción, de clarificación, de entendimiento o seguimiento, temporalidad, idioma, para abordarlo acorde a estos elementos y establecer el call to action.

2. Comportamiento para la solución y elaboración de protocolos para solucionar problemas ("a la medida" en la mezcla de modelos)

Habilidades estratégicas para negociación en situaciones de diversos intereses

- Buen dominio de la derivación lógica del lenguaje
- Habilidades de conciliación
- Habilidad de visión sistémica
- Habilidad para inducir estados emocionales
- Habilidades de atención dividida y simultánea

3. Conflicto es creado, relacionado con reacción, actitud, carácter. El problema está fuera de nuestro alcance. Cómo manejarlos eficientemente.

Mejorando el manejo de emocionalidad en los conflictos: de la empatía a la resolución

- Técnica del Porqué
- Técnica del Escenario conjunto
- Empatía
- Relajar el ambiente
- no negociar con emociones
- Rol de Iniciador, Solucionador, Seguidor del Conflicto, Abogado del Diablo e Inquisidor.

Duración:

8 horas

Fecha:

Del 08 de marzo al
09 de marzo del 2019

Horarios:

Viernes de 15:00 a 21:00 horas y **Sábado** de 8:00 a 14:00 horas.

Lugar:

Edificio de Vinculación de la Universidad Tecnológica de Nogales (UTN). Avenida Universidad #271, Universitaria C.P. 84097, Nogales, Sonora.
Nogales, Sonora.

Inversión:

Modalidad Presencial: \$3,000 pesos más 16% de IVA por participante.

Por cada 3 personas que inscriba una misma empresa en este programa podrá participar una cuarta sin costo.

Proceso de Inscripción:

- Dar click en el link y llenar la solicitud

www.zigmaconsulting.com/programas/368/inscripcion

- Es importante efectuar sus pagos en tiempo y forma, y proporcionar sus datos fiscales completos. Su factura se generará en los primeros 7 días hábiles posteriores a la fecha en que ingrese su pago a nuestra cuenta bancaria (cvaldes@zigmaconsulting.com).
- Su proceso de inscripción queda confirmado una vez que recibamos vía correo electrónico su comprobante de pago en cualquiera de las opciones seleccionadas.

Formas de Pago:

Realizar **únicamente transferencias bancarias** o depósito con **cheque** utilizando los siguientes datos:

- **Nombre:** Brenda Sofía Chávez Mézquita, (Socio, Zigma Consulting)
- **Banco:** Banorte
- **Número de Cuenta:** 0685766565
- **CLABE:** 072 760 00685766565 6

Mayores Informes:
Carlos Valdés Robles, M.A.
Director, Zigma Consulting
cvaldes@zigmaconsulting.com
Oficina (662)208 2849
Cel. (662) 222 7865
www.zigmaconsulting.com