# Zigma Consulting®

### 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 06 de julio al 09 de julio del 2020

#### **Horarios:**

Sesión I: 6 de julio del 2020

Sesión II: 7 de julio del 2020

Sesión III: 8 de julio del 2020

Sesión IV: 9 de julio del 2020

Lunes, Martes, Miércoles y Jueves de 4:00 p.m a 7:00 p.m. Hora Local Hermosillo, Son. y Tijuana, B.C. (GMT-7).

Lunes, Martes, Miércoles y Jueves de 5:00 p.m a 8:00 p.m. Hora Local Ciudad Juárez, Chih. (GMT-6).

Lunes, Martes, Miércoles y Jueves de 6:00 p.m a 9:00 p.m. Hora Local Ciudad de México (GMT-5)

#### 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/502/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: 0685766565CLABE: 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