

## Taller sobre Manejo de Conflictos

### 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.

#### **4. Mi actitud hacia los conflictos y la preparación para enfrentarlos: los conflictos y las crisis se administran**

#### **5. Control de Competencia Comunicativa ante los conflictos.**

Comunicación Asertiva y para preparar la negociación

## Duración:

12 horas

## Fecha:

Del 29 de junio al  
02 de julio del 2020

## Horarios:

**Sesión I:** 29 de junio del 2020

**Sesión II:** 30 de junio del 2020

**Sesión III:** 01 de julio del 2020

**Sesión IV:** 02 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 Juarez, 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:

**De contado** \$2,500 pesos más IVA

## Notas Importantes

Si una misma empresa inscribe a tres personas en este curso podría participar una cuarta persona sin costo

## Proceso de Inscripción:

- Dar click en el link y llenar la solicitud

[www.zigmaconsulting.com/programas/502/inscripcion](http://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](mailto: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](mailto:cvaldes@zigmaconsulting.com)  
Oficina (662)208 2849  
Cel. (662) 222 7865  
[www.zigmaconsulting.com](http://www.zigmaconsulting.com)

