




















# TALLER 7

## GESTIÓN EFECTIVA DE LOS CONFLICTOS / SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN



Conocer y analizar los componentes y estrategias de los conflictos con la finalidad de brindar a los participantes las herramientas para su manejo más efectivo.

### Contenido temático:

<b>1</b>		<b>¿Cómo afecta al clima laboral el conflicto en la organización?</b>
1.1		Teoría de la resolución de conflictos.
1.2		Tipos de conflictos.
1.3		Aspectos clave de la comunicación y resolución de conflictos.
1.4		Situaciones comunes de conflicto interpersonal e intergrupales.
<b>2</b>		<b>La implicación y la persuasión.</b>
2.1		Reconociendo y aceptando las propias emociones
2.2		Identificando y respetando las emociones de los demás.
2.3		Identificando pensamientos que generamos ante los problemas.
2.4		Dejar de buscar culpables: expresar y escuchar.
<b>3</b>		<b>Asertividad, negociación y mediación.</b>
3.1		Comunicación asertiva.
3.2		Negociación basada en principios.
3.3		Habilidades de negociación.
3.4		Mediación en los conflictos.
<b>4</b>		<b>El tratamiento de actitudes negativas.</b>
4.1		Clasificación de las actitudes.
4.2		Proceso para trabajar con ellas.
4.3		Recomendaciones generales en el tratamiento de actitudes.



**12 horas**



**Pamela Monserrat Leyva Galvan**  
5722-4386  
educacioncontinua@abm.org.mx



**Luis Antonio Ramírez Mendoza**  
5722-4397  
lramirez@abm.org.mx



**Karen Guzmán Meza**  
5722-4392  
kguzman@abm.org.mx



**Ana Lilia Ortega Angeles**  
5722-4392  
aortega@abm.org.mx