



# Programa de Capacitación

Seminario - Taller

## Negociación y Manejo de Conflictos

### Información General del Curso

**Fecha:** lunes 14, miércoles 16 y viernes 18 de junio de 2021

**Horario:** 3:00 p.m. – 5:00 p.m.

**Duración del curso:** 6 horas (2 horas por día)

**Modalidad virtual**

**Expositor:** Lic. Juan Antonio Ledezma V.

### Objetivo General

Al concluir el curso el estudiante conocerá los aspectos principales de la negociación y el manejo de conflictos.  
Al finalizar el curso el estudiante conocerá la importancia de la negociación como medio de solución de conflictos, frente al sistema adversarial.

### Contenido

- A.** Concepto de Conflicto
- B.** Causas del Conflicto
- C.** Concepto de Negociación, como método de solución de conflictos.
- D.** Perfil y clases de negociadores
- E.** Concepto de Comunicación
- F.** Formas de comunicación verbal y no verbal
- G.** Requisitos para la comunicación efectiva
- H.** Escucha activa y parafraseo
- I.** Tácticas de Negociación
- J.** Importancia del cierre en la negociación