



UNIÓN EUROPEA



Castilla-La Mancha



## Taller 'Conversaciones difíciles y resolución de conflictos'

Ciudad Real, martes 13 de noviembre de 2018

Cámara de Comercio, C/Lanza, 2, 09:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:30 horas

El conflicto forma parte de nuestras vidas, facilita que aprendamos y nos desarrollemos. La solución de los distintos problemas que nos surgen al relacionarnos con las personas conflictivas, están supeditadas a las habilidades que desarrollemos para ello.

El conocimiento de los distintos tipos de personas conflictivas, el desarrollo de nuestras habilidades sociales y de nuestra inteligencia emocional, son las bases para afrontar y resolver con éxito nuestras relaciones con personas conflictivas.

Durante este taller, organizado por **CEEI Ciudad Real**, en colaboración con la **Cámara de Comercio** y cofinanciado por el **Fondo Europeo de Desarrollo Regional** y la **Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha**, se aprenderá a gestionar esas conversaciones difíciles, aplicando las técnicas que nos aportan la Inteligencia Emocional y la Programación Neurolingüística.

### Dirigido a

---

Emprendedores, profesionales de ventas, responsables de equipos humanos, profesionales que representen a su empresa ante terceros, empresarios y directivos y, en general todos aquellos que lideren o vayan a liderar equipos.

### Programa

---

Duración: 8 horas presenciales

#### 1. Introducción

- Fases de una negociación

#### 2. Las emociones en la conversación

- Prepararse emocionalmente
- Leer las emociones de otra persona

#### 3. Utilización del lenguaje

- ¿Qué decir?
- ¿Cómo decirlo?

#### 4. Escucha activa

#### 5. Preparación de la conversación

- Entorno, lugar y momento
- Preguntas que debo realizarme: sobre mí, sobre la otra persona, sobre las intenciones de ambas.
- Establecer mis objetivos



UNIÓN EUROPEA



Castilla-La Mancha



## 6. Conversación

- Inicio: Contexto. Centrar y aclarar el objetivo. Generar seguridad y confianza. ¿Qué piensa el otro? Cómo saberlo.
- Desarrollo: Muestra tu punto de vista. Errores más comunes. Reencuadre de la conversación. Lenguaje no verbal: análisis y conclusiones.
- Cierre: Buscar un buen acuerdo para ambos. Cerrar bien. Superar.

## 7. Análisis de situaciones concretas

### Profesorado

---

El taller estará impartido por Javier Gamón, consultor de [ASConsulting](#), empresario y Diplomado en Administración y Dirección de Empresas, con experiencia en la empresa privada y pública, experto en coach, oratoria, habilidades sociales, resolución de conflictos, etc.

### Condiciones de participación e inscripciones

---

**La cuota de participación en el taller es de 30 €, estando subvencionado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.**

**Política de cancelación:** En caso de cancelación de la inscripción, deberá comunicárnoslo por escrito, enviando un correo electrónico a [formacion@camaracr.org](mailto:formacion@camaracr.org) o a [ceei@ceeicr.es](mailto:ceei@ceeicr.es), con al menos dos días hábiles de antelación a la fecha de celebración de la actividad formativa. En caso contrario, no se devolverá el importe abonado en concepto de cuota de inscripción, excepto en los casos debidamente justificados.

Si el taller es cancelado por motivos de organización, se devolverá el importe de la cuota de inscripción correspondiente.

### CONVOCATORIA y FICHA DE INSCRIPCIÓN

En página web [www.ceeicr.es](http://www.ceeicr.es), [www.camaracr.org](http://www.camaracr.org)

Centro Europeo de Empresas e Innovación – María Camacho. Teléfono 926 27 30 34

Área de Desarrollo Empresarial - Cámara de Comercio e Industria de Ciudad Real - Juana Fernández-Luengo. Teléfono: 926 27 44 44

Fax: 926 25 56 81

[ceei@ceeicr.es](mailto:ceei@ceeicr.es) / [formacion@camaracr.org](mailto:formacion@camaracr.org)