

## DIPLOMADO

### Manejo de conflicto y crisis

<b>Reseña del programa</b>	El programa contribuye al análisis conceptual, técnico y metodológico del manejo del conflicto y la crisis, coadyuva a la formación de cuadros profesionales, actualiza a los especialistas en la materia y certifica a los profesionales que acrediten los requisitos establecidos.
<b>Coordinador</b>	Mtro. José Antonio Sosa Plata
<b>Curriculum del coordinador</b>	José Antonio Sosa Plata es especialista en información noticiosa, comunicación e imagen política. Ha realizado investigaciones profesionales, asesorías estratégicas y entrenamiento en medios a más de 650 personajes de primer nivel en El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Chile, Brasil, Perú, España, Estados Unidos y en más de 20 estados de la República Mexicana. Es coordinador académico de los diplomados en Estrategias de Comunicación Política, Comunicación de Gobierno y Manejo de Conflicto y Crisis. Coordinador de los seminarios Cuarto de Guerra y El Poder de las Redes Sociales en la Política. Autor del libro Información política: enfoque analítico y perspectiva estratégica (IFE, 1998). Director de Apoyo, Asesoría en Comunicación Política, S.C.
<b>Perfil de ingreso</b>	Profesionales y líderes que trabajen en empresas privadas, instituciones públicas, partidos políticos, organizaciones de la sociedad civil, sindicatos, medios de comunicación, académicos y público en general que por sus actividades estén enfrentando en forma constante situaciones de conflicto y crisis y requieran de herramientas prácticas para encontrar soluciones eficaces y oportunas.
<b>Requisitos de ingreso</b>	Curriculum Vitae. Copia de título, cédula profesional o carta de pasante
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprender y manejar profesionalmente la tipología, estructura, morfología, patrones y dinámica del conflicto.</li> <li>Desarrollar proyectos y/o acciones coyunturales, tácticas y estratégicas para enfrentar conflictos en los espacios público y privado.</li> <li>Identificar y anticipar situaciones de crisis en los ámbitos empresariales, de negocios y políticos.</li> <li>Desarrollar proyectos y/o acciones coyunturales, tácticas y estratégicas para enfrentar situaciones de crisis en los espacios público y privado.</li> </ul> <p><b>Módulo I</b> <b>LAS TENSIONES DEL PODER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definiciones y enfoques</li> <li>Líneas de control</li> <li>Condición, estabilidad y equilibrio</li> <li>Causalidad, interés e intención</li> <li>Elementos disparadores y catalizadores</li> <li>Esquemas de ataque, defensa y contraataque</li> <li>Niveles de afectación</li> <li>Análisis de riesgo</li> <li>El conflicto como fenómeno social</li> </ul>

## **DIPLOMADO**

### **Manejo de conflicto y crisis**

#### **Contenido temático**

#### **Módulo II**

##### **EL CÓDIGO DEL CONFLICTO**

- Tipología
- Estructura
- Morfología
- Patrones
- Dinámica
- Intensidades
- Factores emocionales
- Fases

#### **Módulo III**

##### **LA SITUACIÓN DE CRISIS**

- Elementos clave para su identificación
- Tipología
- Teoría del caos
- Teoría de las catástrofes
- Teoría de las crisis auto—organizadas
- Marco conceptual de los desastres
- Ciclo de vida de una crisis
- Identificación de zonas vulnerables y de alto riesgo
- Factores de gobernabilidad

#### **Módulo IV**

##### **CONFLICTO Y CRISIS EMPRESARIAL**

- Proyecto estratégico
- Diagnóstico y análisis de riesgos
- Conflictos intra e interinstitucionales
- Conflictos de jerarquía
- Modelos de prevención
- Estructura: líneas de autoridad y control
- Diseño de escenarios y prospectiva
- Continuidad de negocio

## **DIPLOMADO**

### **Manejo de conflicto y crisis**

#### **Contenido temático**

#### **Módulo V**

##### **CONFLICTO Y CRISIS POLÍTICA**

- Proyecto estratégico
- Diagnóstico y análisis de riesgos
- Conflictos intra e interinstitucionales
- Conflictos de jerarquía
- Modelos de prevención
- Estructura: líneas de autoridad y control
- Diseño de escenarios y prospectiva

#### **Módulo VI**

##### **TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN**

- Preparativos previos
- Táctica y estrategia
- Mecanismos de conciliación
- Preparación individual y conformación de equipos
- Herramientas e instrumentos
- Técnicas de comunicación
- Ética de la Negociación

#### **Taller para la certificación**

##### **Objetivo:**

Preparar al participante para que obtenga la certificación como Experto Negociador en Manejo de Conflicto y Crisis con base en los requisitos y acreditaciones solicitadas por la Universidad Iberoamericana.

##### **Fase 1**

##### **MODELOS PRÁCTICOS DE SOLUCIÓN PARA EL ESPACIO INTRAINSTITUCIONAL**

Objetivo: Explorar las herramientas profesionales y técnicas que se han desarrollado para enfrentar en forma más eficiente los conflictos y crisis dentro de las organizaciones.

- Diagnóstico
- Marco normativo y reglas internas
- Conciliación de misiones personales e institucionales
- Comunicación organizacional
- Liderazgo personal e institucional
- Proxemia
- Comunicación no verbal y manejo emocional
- Código de Ética

## DIPLOMADO

### Manejo de conflicto y crisis

#### Taller para la certificación

##### Fase 2

#### MODELOS PRÁCTICOS DE SOLUCIÓN ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Objetivo: Explorar las herramientas profesionales y técnicas que se han desarrollado para enfrentar en forma más eficiente los conflictos y crisis cuando éstos han llegado o podrían aparecer en los medios de comunicación masiva.

- Diagnóstico
- Marco jurídico
- Comité de crisis
- Instrumentos de análisis y evaluación
- Diseño de imagen y perfil institucional
- Conciliación de misiones personales e institucionales
- Cuarto de situación
- Vocero
- El media training
- Comunicación no verbal
- Discurso y diseño de mensajes clave
- Plan de acción, estrategia emergente y plan de respuesta inmediata

##### Fase 3

#### SIMULADOR DE CRISIS

Objetivo: Desarrollar y entrenar en el participante las habilidades requeridas para resolver situaciones de conflicto y crisis en los escenarios empresariales.

- Incumplimiento de objetivos y metas
- Conflictos jerárquicos
- Traición, derrota y fracaso
- Manipulación y chantaje
- Escándalo mediático
- Conflictos de interés
- Campañas negativas y de desprestigio
- Conflictos sindicales
- Conflictos electorales
- Crimen organizado
- Terrorismo
- Crisis económica
- Desastres naturales
- Atención psico—social en casos de crisis
- Manejo de crisis ante emergencias

## DIPLOMADO

### Manejo de conflicto y crisis

#### Taller para la certificación

#### Fase 4

#### EVALUACIÓN

Objetivo: Analizar y evaluar los proyectos prácticos elaborados por los alumnos participantes que aspiran a obtener la certificación.

- Claridad en el diagnóstico
- Definición de objetivos
- Metodología
- Estructura
- Viabilidad

#### Niveles de certificación

La Universidad Iberoamericana extenderá tres niveles de certificación:

- NIVEL A. Educación Superior. 3 años de experiencia laboral total. Manejo demostrable de 5 proyectos institucionales. Acreditación de 2 proyectos institucionales dentro del Diplomado en Manejo de Conflicto y Crisis.
- NIVEL B. Educación Superior. 2 años de experiencia laboral total. Manejo demostrable de 3 proyectos institucionales. Acreditación de 2 proyectos institucionales dentro del Diplomado en Manejo de Conflicto y Crisis.
- NIVEL C. Educación Media Superior. 1 año de experiencia laboral total. Acreditación de 1 proyecto institucional dentro del Diplomado en Manejo de Conflicto y Crisis.

#### Requisitos para la certificación

- Acreditación de todos los módulos del diplomado.
- Calificación mínima de 8.
- 80 por ciento de asistencia.
- Aprobación de los proyectos solicitados.
- Aprobación del Examen de Certificación.
- Presentación de documentos que comprueben la experiencia profesional y los proyectos que haya realizado en torno a situaciones de conflicto y crisis.

#### Informes

Julio A. Martínez Castillo  
Tel. 59.50.40.00 Ext. 7249, 7614  
julio.martinez@uia.mx

#### Coordinadora del área

Lic. Mónica Reyes Castro  
Tel. 59.50.40.00 Ext. 7602  
monica.reyes@uia.mx

La Universidad Iberoamericana se reserva el derecho de posponer o cancelar los programas. Todos los alumnos de la Dirección de Educación Continua quedan regidos por los reglamentos generales de la Universidad Iberoamericana, así como de los reglamentos particulares internos.