



apd

SEMINARIO

Plazas limitadas

Cómo identificar y resolver conflictos

Vitoria-Gasteiz, 24 de octubre de 2019

#ResolverConflictos

apd

SAVE THE DATE



Vitoria- Gasteiz

Hotel Ciudad de Vitoria
Portal de Castilla, 8



24 de octubre de 2019

Las situaciones problemáticas de gestión y resolución de quejas y conflictos están presentes en todos los ámbitos de la vida empresarial y social. Donde hay personas y se den a la vez faltas de cooperación e intereses divergentes, nos encontramos ante una potencial situación de queja o conflicto. El resultado de la resolución de una queja o de un conflicto depende en gran medida del análisis y preparación que hagamos, así como del tipo de gestión del conflicto que realicemos.

Como sabemos un conflicto es la situación en la que dos o más personas persiguen metas diferentes, tienen intereses opuestos, defienden valores distintos, de modo que les lleva a una situación de enfrentamiento u oposición, e inclusive, a actuar de forma agresiva.

La oportuna gestión de una queja o de un conflicto depende, en gran medida, de la prevención que hagamos del mismo, así como del oportuno análisis y gestión que realicemos.

Por ello, hoy más que nunca, es tan importante y necesario entrenarse en el reconocimiento de las situaciones de quejas y conflictos, así como en la identificación de los factores operativos y estratégicos que intervienen en su gestión.

De ahí que una de las áreas en la que toda persona que actúa en el ámbito interrelacional debe ejercer un dominio cada vez más preciso es en el ámbito de la IDENTIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, materia de reconocido interés especialmente si se tiene en cuenta que una de las principales funciones de muchos profesionales es contribuir a resolver conflictos tratando de gestionar recursos con la mayor eficiencia posible.

En la actualidad, la formación en la gestión de quejas y conflictos es consustancial a todos los niveles profesionales, y no se concibe el ejercicio de la atención profesional, cuando existen relaciones inter- personales, si no se tiene una sólida base formativa en IDENTIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

DESTINATARIOS:

- ✓ Personas que en su ámbito profesional, precisan resolver y gestionar conflictos de forma periódica o habitual.
- ✓ Profesionales cuyas responsabilidades les obligan a tener que alcanzar acuerdos dentro de las relaciones de su trabajo.
- ✓ Personas que, en su cometido habitual, precisan dominar las competencias de resolución de conflictos.

OBJETIVOS

1. Comprender y entender la importancia, significado y alcance del conflicto en el ámbito de las relaciones humanas.
2. Diferenciar entre problema, queja y conflicto.
3. Conocer y aprender los aspectos y elementos clave que intervienen en todo conflicto.
4. Reconocer las actitudes y los aspectos básicos a contemplar en el proceso de resolución de un conflicto.
5. Dominar el proceso de resolución de conflictos en cada una de sus partes: Toma de conciencia, Gestión y Resolución.
6. Conocer nuestros puntos fuertes y débiles como gestores de conflictos.
7. Saber relacionarnos y tratar a cada persona según sus características y estilo social.
8. Desarrollar habilidades para resolver conflictos: asertividad, escucha, empatía, flexibilidad,...
9. Suministrar a los participantes información sobre las nuevas dimensiones y tendencias relativas a la resolución de conflictos.
10. Entrenar y ejercitar las habilidades necesarias a ser desarrolladas en todo proceso de resolución de conflictos.

Beneficios para los participantes:

- ✓ Recepción de una formación de gran utilidad tanto desde un orden profesional como personal.
- ✓ Aprender a tiempo los aspectos clave que hay que tener en cuenta en la resolución de conflictos.
- ✓ Posibilitar el realizar un programa de mejora profesional ayudado por un coaching profesional.
- ✓ Corregir defectos incipientes que se pueden estar produciendo en la resolución de conflictos.

Beneficios para las empresas participantes:

- ✓ Contar con profesionales que “saben” resolver conflictos.
- ✓ Propiciar el desarrollo profesional y personal de un colectivo de personas “clave” para la organización.
- ✓ Motivar a través de la formación a un colectivo de personas “clave” para la organización.
- ✓ Llevar a cabo una acción de desarrollo profesional y crear un caldo de cultivo favorable para el desarrollo posterior de otras personas que se considere oportuno realizar.

PROGRAMA

1. Introducción y objetivos

2. Diferenciación entre problema, queja y conflicto

3. Situaciones más habituales de quejas y conflictos a las que hacer frente

4. Metodología para la resolución de problemas

5. Metodología para el tratamiento de quejas

a. Principios generales

b. Principios de actuación

c. Procedimiento de actuación

6. Metodología para el tratamiento de conflictos

a. Definición de conflicto

b. Requisitos de un conflicto

c. Causas de conflicto

d. Clases de conflicto

– Propio: En el que uno está implicado directamente

– Ajeno: En el que uno no está implicado directamente

e. Componentes de un conflicto

– Componente racional / sustantivo

– Componente emocional / afectivo

f. Prevenir el conflicto.

– Medidas de prevención

– No implicarse en el conflicto

g. Actitudes y pautas a adoptar ante un conflicto

– Estilos / actitudes a contemplar

– Actitud cooperativa en el conflicto.

Ganar-Ganar

h. Modelo básico – Método de la escalera.

– Modelo de resolución de conflicto en 10 pasos

7. Conclusiones y medidas a adoptar en la gestión de los conflictos

8. Ejercicios prácticos

Cómo identificar y resolver conflictos

PRESENTACIÓN



NEREA URCOLA

Formadora y consultora
URCOLA: FORMACIÓN Y
CONSULTORÍA

ACTIVIDAD PROFESIONAL

- 2007–Actualidad: Formadora y consultora en URCOLA: FORMACIÓN Y CONSULTORÍA, S. L.
- 2001–2007: Directora de formación y desarrollo en SINERGOS S. A.
- 1999–2001: Dirección ejecutiva de cuentas en la Agencia de Comunicación “DIRECTA & MENTE” en Bilbao.

ACTIVIDAD ACADÉMICA

- Licenciada en Psicología por la Universidad de Deusto.
- Máster MBA del Instituto de Empresa
- Suficiencia investigadora del programa de doctorado de la Universidad de Deusto Humanidades y Empresa
- Especializada en Desarrollo Organizacional
- Colabora con las Universidades de Deusto, UPV y ESIC
- Certificación BELBIN
- Diploma PNL Integrativa: 1º Nivel (Practitioner)
- Master en PNL – PNL Integrativa: 2º Nivel
- Certificación para Facilitadores de la Metodología de LEGO®
- SERIOUS PLAY®
- Ha publicado siete libros:
 - Mariposas en el estómago (2008)
 - El Proyecto (2009)
 - Hoy es siempre todavía (2011)
 - Dirección y sensibilidad (2013)
 - Manual Práctico de comunicación empresarial (2015)
 - Dirección Participativa (2017)
 - Gestión de conflictos: Teoría y práctica (2019)

Cómo identificar y resolver conflictos

Información práctica

- **Fecha:** 24 de octubre de 2019
- **Lugar:** Hotel Ciudad de Vitoria (Portal de Castilla, 8 – 01008 Vitoria)
- **Recepción Asistentes:** de 09:15 h.
- **Horario:** de 09:30 h. a 18:30 h.
- **Información:** 94 423 22 50 inscripcionesnorte@apd.es
- **Inscripciones:** www.apd.es

Cuota de inscripción

- **Socios Protectores:** 250 € (+ IVA).
- **Globales e Individuales:** 350 € (+ IVA).
- **No socios:** 700 € (+ IVA).
Antes de abonar el importe de la cuota de no socio, solicite información a: [Josu Escudero \(jescudero@apd.es\)](mailto:Josu.Escudero@apd.es)
- Los precios incluyen documentación y almuerzo de trabajo.
- Para formalizar la reserva de plaza y aplicar los descuentos exclusivos para socios es IMPRESCINDIBLE abonar la cuota de inscripción.

PROMOCIÓN
SOCIOS NORTE

20% de descuento para las actividades celebradas fuera de la provincia donde tenga ubicada la Razón Social tu empresa.

Cancelaciones

Se retendrá el 100% del importe si la anulación se produce con menos de 48 horas de antelación.

Formación In Company

Este Seminario se puede realizar en formato In Company, diseñando y adaptando el programa a las necesidades reales de la empresa que lo solicite.

Servicio exclusivo para Socios de APD.
Contacta con Gaizka Azcuenaga para más información: gazcuenaga@apd.es.

Forma de pago

Domiciliación bancaria

Transferencia a:

- **Banco Santander:**
ES42-0049-1182-3721-1003-3641
- **BBVA:**
ES65-0182-1290-3800-0032-5792





**LA COMUNIDAD GLOBAL DE
DIRECTIVOS**

APD Zona Norte

José María Olabari, 2 bajo
48001 Bilbao
inscripcionesnorte@apd.es
944232250

Síguenos en



www.**apd**.es