

apd [●] LIVE

Seminario Online

CÓMO IDENTIFICAR Y
RESOLVER CONFLICTOS

apd

#ResolverConflictos

11 de noviembre de 2020



#ResolverConflictos CÓMO IDENTIFICAR Y RESOLVER CONFLICTOS

OBJETIVOS

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



#ResolverConflictos CÓMO IDENTIFICAR Y RESOLVER CONFLICTOS



A QUIÉN VA DIRIGIDO

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 interpersonales, si no se tiene una sólida base formativa en IDENTIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- 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.

HORARIO

Realización con Programa **Microsoft Teams**
(Se recomienda conectarse 5 minutos antes)

- 09:00 h Comienzo de la I Parte del Seminario Online
- 11:00 h Descanso de 15 minutos
(Recomendable mantener la cámara pero con el micrófono apagado)
- 11:15 h Comienzo de la II Parte del Seminario Online
- 14:00 h Dudas y Preguntas
- 14:15 h Fin del Seminario Online



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



PONENTE



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®
- Colabora con las Universidades de Deusto, UPV y ESIC.
- 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)



#ResolverConflictos CÓMO IDENTIFICAR Y RESOLVER CONFLICTOS



JORNADAS
VIRTUALES EN
DIRECTO



SÍGUELAS
DESDE
CUALQUIER



PONENTES Y
EXPERTOS
DE PRIMER
NIVEL



PREGUNTA
DIRECTAMENTE
A LOS
EXPERTOS

INFORMACIÓN PRÁCTICA

Plataforma: Microsoft Teams

Fechas: 11 de noviembre de 2020

Horario: de 09:00 h. a 14:15 h.

Pausa: de 11.00 a 11.15 horas

Teléfono: 94 423 22 50

Correo electrónico: inscripcionesnorte@apd.es

Inscripciones: www.apd.es

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Socios Protectores de APD: 160€ + IVA

Socios Globales e individuales de APD: 200 €+ IVA

No socios: consultar en el 607.320.216

(Josu Escudero)

SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES VENTAJAS

CANCELACIONES

Cancelaciones gratuitas válidas hasta **48 horas** antes de la celebración de la actividad.

FORMA DE PAGO

- Domiciliación bancaria
- Tarjeta (pasarela web)
- Transferencia a:
 - **Banco Santander:**
ES42-0049-1182-3721-1003-3641
 - **BBVA:**
ES65-0182-1290-3800-0032-5792
 - **Caixabank:**
ES54-2100-6440-0521-0009-2274

FORMACIÓN IN COMPANY

Esta formación 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 Azcuénaga para más información: gazcuenaga@apd.es

La formación se realizará a través de Microsoft Teams

apd

LA COMUNIDAD GLOBAL DE DIRECTIVOS

APD Zona Norte

José M^a Olabbarri, 2 bajo

48001 Bilbao

apdbil@apd.es

94 423 22 50

Síguenos en



www.**apd**.es