



CÓMO IDENTIFICAR Y RESOLVER CONFLICTOS

apd

#SeminarioAPD

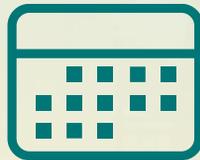
Bilbao, 12 de noviembre de 2024

SAVE THE DATE



Bilbao

Oficinas de APD Norte
José M^a Olabarri, 2 – 48001 Bilbao



12 de noviembre de 2024

PRESENTACIÓN

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.

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.

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



#SeminarioAPD
Cómo identificar y resolver
conflictos

COMPOSICIÓN DEL SEMINARIO

Un día de trabajo

DURACIÓN

8 horas

PLANNING DE HORARIOS

09:15 h Recepción de asistentes

09:30 h Comienzo del Curso

11:15 h Pausa-café

14:00 h Almuerzo

15:30 h Inicio de la sesión de tarde

18:30 h Fin de la sesión



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 Mondragón, 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 nueve 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) - Las claves de la dirección (2020) - Siempre estuve aquí (2021)



#SeminarioAPD Cómo identificar y resolver conflictos



JORNADAS
VIRTUALES EN
DIRECTO



SÍGUELAS
DESDE
CUALQUIER
DISPOSITIVO



PONENTES Y
EXPERTOS
DE PRIMER
NIVEL



PREGUNTA
DIRECTAMENTE
A LOS
EXPERTOS

INFORMACIÓN PRÁCTICA

- **Fecha:** 12 de noviembre de 2024
- **Lugar:** Oficinas de APD
(Jose M^a Olabarrí, 2 bajo – 48001 Bilbao)
- **Recepción de Asistentes:** 09: 15 h.
- **Formación:** de 09:30 h. a 18:30 h.
- **Teléfono:** 94 423 22 50
- **Inscripciones:** <https://www.apd.es/seminario-identificar-resolver-conflictos/>
- **Correo electrónico:** inscripcionesnorte@apd.es

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

- Socios Protectores de APD: 295€ + IVA
- Socios Globales de APD: 395 €+ IVA
- No socios: consultar con Josu Escudero a través de la dirección jescudero@apd.es o en el 607.320.216

SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES VENTAJAS

CANCELACIONES

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

FORMAS 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

Los precios incluyen la documentación, desayuno y almuerzo de trabajo

INSCRÍBETE

apd

**LA COMUNIDAD GLOBAL DE
DIRECTIVOS**

APD Zona Norte

Jose M^a Olabari, 2 – 48001 Bilbao

inscripcionesnorte@apd.es

94 423 22 50

Síguenos en



www.**apd**.es