

Resolución de conflictos



Objetivos

Los participantes en el curso-taller de resolución de conflictos, a la finalización del mismo habrán aprendido a:

- Identificar la ruta del pensamiento que genera conflicto.
- Descubrir un conjunto de criterios, actitudes y habilidades para el manejo eficaz de situaciones conflictivas.
- Diseñar conversaciones para la generación y el sostenimiento de relaciones positivas.
- Contrastar situaciones y escuchar para el acuerdo.
- Transformar el conflicto en un reto.
- Mejorar la conciencia de la propia “Inteligencia Emocional” como conductora de nuestras acciones y comportamientos.
- Incorporar formas asertivas y empáticas de argumentar y de generar acuerdos y compromisos.

Calendario y duración

26 y 27 de noviembre

12 horas lectivas

Modalidad

Presencial

Lugar de realización

Sede del INAP de la c/ Atocha, 106, de Madrid.

Aula 2.4



Dirigido a

Empleados públicos de las Administraciones Públicas españolas que cumplan los siguientes requisitos:

- Pertenecer al subgrupo A1 o categoría profesional similar.
- Ocupar un puesto de trabajo de nivel directivo o predirectivo.

Este curso forma parte del área de Habilidades Directivas del Programa de Directivos del INAP y persigue perfeccionar las competencias en comunicación y en negociación.

Convocatoria

El curso se convoca por Resolución de 25 de septiembre 2012 del Director del Instituto Nacional de Administración Pública, que se publica en el BOE el 29 de septiembre.

Se puede consultar el contenido íntegro de la Resolución aquí:

<http://www.boe.es/boe/dias/2012/09/29/pdfs/BOE-A-2012-12207.pdf>

Inscripción

- La inscripción debe realizarse de forma telemática en la página web del INAP:

<https://servicios.inap.es/InscripcionWeb/PreInscripcionWeb.aspx?pCodActividad=FD120070>

- Plazo de inscripción abierto hasta el 15 de octubre.
- El número máximo de alumnos será de 20, y se seleccionarán teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Nivel de responsabilidad dentro de la organización.
 - Relación directa entre los contenidos que se imparten y el puesto de trabajo que se desempeña.



Programa

Lunes, 26 de noviembre

- 09.00-11.30** Presentación del taller, de los participantes y de la facilitadora.
Definición y características del “conflicto”.
Interpretaciones del conflicto: ¿para qué sirve un conflicto?
- 11.30-12.00** *Pausa-café*
- 12.00-14.30** La importancia de las creencias como opiniones.
De la creencia a la acción: “el modelo de observador”.
Actitudes ante un conflicto.

Martes, 27 de noviembre

- 09.00-11.30** Fases de la gestión eficaz de un conflicto.
Niveles de escucha y claves de la escucha empática.
- 11.30-12.00** *Pausa-café*
- 12.00-14.30** La escalera de inferencias.
Conversaciones para encontrar el acuerdo en el desacuerdo.
- 14.30-16.00** *Pausa-almuerzo*
- 16.00-18.00** Generación y revocación de compromisos para la acción.
Las emociones al servicio de la acción.
Conclusiones y cierre del taller.

Formadora

D^a Sandra Díaz Leonardo
Coach profesional y formadora de coaches y directivos



Metodología

La Metodología empleada durante todo el curso-taller estará basada en la combinación equilibrada de **aspectos teóricos** que sustentan el modelo de “relación positiva” y la generación de **situaciones prácticas** a través de las cuáles “aprender por descubrimiento” con la acción facilitadora del coach-formador que favorecerá el aprendizaje significativo (“*learning by doing*”) y el establecimiento de planes de acción personales para la **transferencia al puesto de trabajo** de cada participante.

Más información

La coordinadora de esta actividad formativa es Cristina Lorenzo.
Directora de Programa de la Subdirección de Formación.

Tel.: 912739196
cristina.lorenzo@inap.es
Dirección Postal: c/ Atocha, 106.
28012. Madrid

Información sobre otras actividades del INAP:
<http://www.inap.es/>

