

Gestión de conflictos



Objetivos

El curso de gestión de conflictos se centra en el conocimiento de la importancia del manejo eficaz de las situaciones conflictivas para establecer modelos de relación positivos y estrategias que ayuden a evitar conflictos en el día a día de nuestra vida laboral.

Los objetivos del curso son:

- Identificar las situaciones conflictivas.
- Descubrir un conjunto de criterios, actitudes y habilidades para el manejo eficaz de situaciones conflictivas.
- Desarrollar las habilidades de asertividad, autocontrol, empatía y la capacidad de escucha para llegar a acuerdos comunes.

Calendario y duración

20 y 21 de marzo

12 horas lectivas

Modalidad

Presencial

Lugar de realización

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

Aula 2.5



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 12 de febrero de 2013 del Director del Instituto Nacional de Administración Pública, que se publica en el BOE el 21 de febrero.

Se puede consultar el contenido íntegro de la Resolución aquí:

<http://www.boe.es/boe/dias/2013/02/21/pdfs/BOE-A-2013-1942.pdf>

Inscripción

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

<https://servicios.inap.es/InscripcionWebAlumnos/portalweb/Preinscripcion.aspx?CodAccion=11129>

- 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

1. Entendiendo el conflicto: análisis y proceso de generación.
2. ¿Cuáles son los contextos laborales que son caldo de cultivo y por qué?
3. Conflictos en el trabajo: lo inevitable en las relaciones humanas.
4. Mejor prevenir que solucionar: estrategias para prevenir la generación de un conflicto.
5. Lenguaje para una comunicación transformadora.
6. Límites en el tratamiento de conflictos.
7. Cuando el conflicto es inevitable: nuevos métodos en la resolución de conflictos:
 - a. Gestión alternativa de conflictos (GAC)
 - b. Solución estratégica de problemas
8. Afrontar la agresividad de los demás.
9. Diseños eficaces en la práctica diaria.
10. Desarrollo de habilidades sociales con pautas físicas

Formadora

D^a Carmen Alonso

Licenciada en Psicología aplicada y Diplomada y Pedagogía. Experta formadora en habilidades directivas.

Metodología

- Altamente participativo
- Casos reales extraídos de su puesto de trabajo.
- Desarrollo de actitud positiva ante las situaciones y las personas.
- *Feedback* constante.

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/>

