



# formación

## **GESTIÓN DEL CONFLICTO**

**Desarrollo de habilidades de  
dirección para mandos intermedios**

**28 de octubre de 2009**

Horario: de 9 a 18.30 horas

**Lugar de celebración:**  
Centro de Formación de la Cámara de  
Comercio e Industria de Zaragoza  
C/ Teniente Ortiz de Zárate, 26

**Dirigido a**

Hoy el mando debe dirigir de otra forma, tiene que ser capaz de movilizar ideas y valores que transmitan energía a las personas. Este programa va dirigido a todo tipo de mandos y está enfocado a la gestión de competencias.

Colabora:

**MONTANER&A**

Contrariamente al mito popular, los grandes equipos no se caracterizan por su falta de conflictos. Precisamente, uno de los indicadores válidos de que un equipo está aprendiendo constantemente es su capacidad para gestionar los conflictos y entenderlos positivamente como una importante oportunidad de cambio. Este módulo proporcionará a los mandos una herramienta sencilla para identificar los conflictos y sus causas, hacer que el equipo los acepte como un elemento positivo y como una herramienta que le ayudará a madurar mediante la búsqueda de soluciones positivas y constructivas.

### CONTENIDO

1. ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?
2. ORIGEN DE LOS CONFLICTOS  
Conflictos relacionados con el puesto y con las personas.
3. EVOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS
4. CLARIFICACIÓN Y NEGOCIACIÓN DE EXPECTATIVAS DE ROLES
5. GESTIÓN CONSTRUCTIVA DEL CONFLICTO  
Concienciarnos de la existencia del conflicto.  
Evaluar la situación.  
Descubrir nuestra aportación al conflicto.  
Estrategias para la resolución del conflicto.
6. BARRERAS A LA COMUNICACIÓN  
Percepción y actitud
7. PUNTOS CLAVE

Matrícula

Importe: 345 €

Máximo bonificable: 104 €

[www.camarazaragoza.com](http://www.camarazaragoza.com)

## METODOLOGÍA

Este programa está diseñado de tal forma que permite a los asistentes practicar en base a role-play y filmaciones en vídeo las situaciones a mejorar.

Se utilizan técnicas de disociación (juegos, metáforas, visionado de películas) para predisponer de una forma positiva hacia el cambio tanto de actitud como de hábitos de trabajo.

Todo ello irá acompañado además de pequeños ejercicios individuales y en grupo que ayudarán al alumno a asimilar los contenidos del programa.

El principal objetivo es aprender partiendo de la realidad de cada alumno, de su práctica diaria.

Para ello la metodología desarrollada facilita que los participantes asuman un plan de desarrollo individual, lo que implica que cada uno, de forma voluntaria, adquiere un compromiso de mejora. Al mismo tiempo se establecen acciones grupales dirigidas a la consecución del mismo objetivo.



## FORMADOR

### JAVIER HERNÁNDEZ

- Licenciado en Psicología por la Universidad de Barcelona. Diplomado en Gestión de Empresas por EADA. Master en Formación de Formadores por la UPC. Diplomado en Grafología por Grafotest.
- Ha participado en distintos proyectos europeos. Coautor del Proyecto LEONARDO "PIP-MEAT" patrocinado con distintos países europeos. Colaborador del Proyecto LEONARDO "BAKERY XXI". Ha participado en el Estudio de las Necesidades Formativas de las Empresas Familiares y en selecciones masivas de la ONCE.
- En 1995 se incorporó como consultor a Montaner & Asociados. En el año 2002 asume el cargo de director técnico de Montaner & Asociados. En el Área de Formación, diseña e imparte a nivel nacional programas para mandos y directivos, dentro de empresas nacionales y multinacionales de los más diversos sectores, obteniendo siempre las más altas puntuaciones.

# formaCión

Cámara de Comercio  
e Industria de Zaragoza

# Cámara

## Zaragoza

Desarrollo de habilidades de dirección  
para mandos intermedios

## GESTIÓN DEL CONFLICTO

### Más información

Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza  
Tlfno: 976 306 161 (ext. 122)  
[formacion@camarazaragoza.com](mailto:formacion@camarazaragoza.com)

*En aquellas acciones formativas realizadas con la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza se ofrece asesoramiento y tramitación gratuita ante la Fundación Tripartita de las correspondientes bonificaciones en seguros sociales por la formación de sus empleados (dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social).*

*El máximo bonificable por alumno en esta acción formativa asciende a 104 euros, según los criterios de Fundación Tripartita para la formación en el empleo.*

Consulte las condiciones particulares de su empresa.

Colabora:

MONTANER&A