



**TALLER DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL Y GESTIÓN DE CONFLICTOS**

SÍNOPSIS

- ✓ Introducción: el por qué y los objetivos del programa 3
- ✓ Estructura y contenidos 5
- ✓ Profesorado 8
- ✓ Organización 10
- ✓ Precio y forma de pago 12

INTRODUCCIÓN: EL POR QUÉ Y LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA

No hay grupo humano sin conflictos. Hay que quitar el miedo a la palabra conflicto (encierra realidades positivas, aunque duelan) y comprender que es algo consustancial al grupo o equipo. Siempre tendremos conflictos, y crecemos superándolos.

La buena comunicación, con todo lo que supone de escucha, empatía, asertividad y lenguaje adecuado debe estar presente en toda gestión de los conflictos. En este programa enseñaremos a reflexionar sobre cómo debe ser nuestra comunicación superando las necesarias dificultades que tiene, a definir bien los conflictos y abordarlos con una metodología adecuada que facilite su resolución. Todo ello enfocado a alcanzar objetivos como:

- Asimilar las claves para una buena comunicación superando las dificultades que suelen presentarse.
- Quitar el miedo a la palabra conflicto comprendiendo el valor y la oportunidad que encierra.
- Convencerse de la necesidad de afrontar los conflictos y no hacer como el aveSTRUZ.
- Aprender una metodología y secuencia de pasos que nos faciliten la gestión y resolución de los conflictos.



ESTRUCTURA Y CONTENIDOS

El taller formativo que planteamos se desarrolla a lo largo de 16 horas, estructuradas en 2 sesiones de 8 horas de duración cada una, en la que con una metodología muy práctica y participativa trataremos las siguientes temáticas:

SESIÓN 1: NO ES FÁCIL LA COMUNICACIÓN. PRINCIPALES DIFICULTADES.

- ¿Con quién y para qué nos comunicamos? No se trata sólo de informar. La comunicación pretende generar comportamientos.
- El arco de distorsión.
- Debemos estar en el mismo código.
- Los filtros que siempre actúan.
- El control de la comprensión.
- La atención. Cómo crearla si se pierde.
- Escuchar más que hablar. La escucha desbloquea situaciones. El que escucha tiene más poder que el que habla. Cómo debe ser la escucha activa.
- Elementos con los que nos comunicamos: Palabra, Forma, Lenguaje corporal.
- Ventajas y desventajas de los distintos comportamientos verbales (lenguaje valorativo, interpretativo, de orden y consejo, de encuesta, descriptivo, de ayuda, empático).
- Los mensajes que facilitan y los que dificultan el diálogo.

SESIÓN 2: LA APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES.

- Qué es un conflicto. Quitar el miedo al conflicto. Tiene aspectos positivos.
- Las diferencias, causa de conflictos. Reconocer, aceptar, valorar y sumar las diferencias.
- Hay que abordar los conflictos y no hacer como el aveSTRUZ.
- Centrarse en qué necesitan las partes, no qué quieren y piden.
- Pistas para abordar los conflictos:
 - ✓ Definir bien el conflicto.
 - ✓ Reconocer su existencia
 - ✓ Todos somos corresponsables.
 - ✓ Declarar la voluntad de superarlo.
 - ✓ Tolerancia con la otra parte. La percepción del punto de vista del otro. Empatía.
 - ✓ Generación de alternativas. Creatividad.
 - ✓ Compromiso con lo decidido.

PROFESORADO

Licenciado en Filosofía y Letras por la Universidad Complutense de Madrid. Más de 40 años de experiencia como consultor y formador en el Área de Dirección de Empresas . Autor del libro “NegociArte. Ideas para llegar a acuerdos” (Ed Andavira). Ha colaborado y colabora como profesor en universidades y escuelas de negocios en España y Latinoamérica (IESIDE, ENAE, ICADE, ESCA, Escuela Andaluza de Economía Social, CESMA, ...), así como en empresas como como Eulen, Caja Madrid, Ibercaja, CECA, ESCA, BBVA, IBM, INSA, PSA Peugeot Citroën, Telefónica Móviles, Iberia, Lufthansa, Getronics, SKF, SDF, L.S.G. o Sky Chefs entre otras.



**Fernando Bringas
Trueba**

ORGANIZACIÓN

- El programa tiene, como apuntábamos, una duración total de **16 horas**.
- Se estructura en un total de **2 sesiones**, una sesión a la semana en dos semanas consecutivas, de **8 horas de duración cada una**.
- Las **fechas** de celebración serán los días **20 y 27 de octubre de 2022**
- El **horario** de sesiones será de **9:30 a 14:30 y 16:00 a 19:00**, incluyendo comida de grupo de 14:30 a 16:00.
- El programa se desarrollará de modo **presencial** en **Santiago de Compostela**, en instalaciones del Centro Social Abanca (Plaza de Cervantes)
- Será necesario que se reúna un grupo de **al menos 10 asistentes** para su puesta en marcha.

PRECIO Y FORMA DE PAGO

- El programa tiene un precio de **490 € por asistente**, precio especial para las empresas miembro de Asemaco. Al tratarse de una acción de formación, el importe está exento de IVA.
- Las **inscripciones** se realizarán exclusivamente a través de la web de IESIDE, en el enlace <https://uie.edu/taller-gestion-conflictos-asmaco/>
- El programa es susceptible de **bonificación** vía **Fundae** (siempre que la empresa y el asistente cumplan los requisitos para ello). UIE podrá realizar las tareas de gestión de la bonificación; los honorarios por dichas gestiones ascenderán al 10% de la cantidad bonificada.

