

## Cómo identificar y gestionar conflictos

📅 8 de abril de 2025, martes

Inscríbete



Este curso es un módulo de: [Programa de desarrollo directivo](#)



**Fechas:**

8 de abril, martes

**Presencial**



**Horario:**

de 9:15 a 14:15 h. y de 15:15 a 18:15 h.



**Precio especial para socias/os**

y actividad bonificable por FUNDAE

[Pulsa AQUÍ para ver los precios](#)

Inscríbete

Para un mejor aprovechamiento de la formación el curso es exclusivamente en formato presencial. En circunstancias de fuerza mayor se permitirá la conexión por videoconferencia (previo aviso).

## Profesora



### Nerea Urcola Martiarena

- 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, y ESIC
- Certificación BELBIN
- Certificación para Facilitadores de la Metodología de LEGO® SERIOUS PLAY®
- Diploma PNL Integrativa 1º Nivel Practitioner.
- Master en PNL – PNL Integrativa 2do Nivel
- Curso experto en inteligencia emocional aplicada. Universidad La Salle: Instituto de Inteligencia emocional y neurociencia aplicada
- Certificación en coaching de equipos: el arte de trabajar en y con equipos.
- Certificación Especialista en método de los colores basado en DISC.
- Ha publicado diez 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)
- La luz de Ilse (2023)

## PROGRAMA

- Diferenciación entre problema, queja y conflicto.
- Situaciones más habituales de quejas y conflictos a las que hacer frente en nuestras organizaciones.
- Metodología para el tratamiento de quejas.
  - Principios generales / Principios de actuación
  - Procedimiento de actuación.
- Metodología para el tratamiento de conflictos.
  - Definición de conflicto
  - Requisitos de un conflicto
  - Causas de conflicto y Clases de conflicto
    - Propio: En el que uno está implicado directamente.
    - Ajeno: En el que uno no está implicado directamente.
  - Componentes de un conflicto
  - Prevenir el conflicto.
    - Medidas de prevención.
    - No implicarse en el conflicto.
  - Actitudes y pautas a adoptar ante un conflicto
    - Estilos / actitudes a contemplar.
    - Actitud cooperativa en el conflicto. Ganar-Ganar.
  - Modelo de resolución de conflicto en 10 pasos.
- Conclusiones y medidas a adoptar en la gestión de los conflictos.

## INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivos:

- Comprender y entender la importancia, significado y alcance del conflicto en el ámbito de las relaciones humanas.
- Entender la diferencia entre queja y conflicto.
- Capacitar de forma integral para realizar un buen análisis de la situación ante la presencia tanto de una queja como de un conflicto.
- Analizar las causas y agentes que intervienen en un conflicto, así como las posibilidades de resolución de una manera positiva y eficiente.
- Incrementar las habilidades personales que intervienen en la prevención, identificación y resolución de conflictos.

- Reconocer las actitudes y los aspectos básicos a contemplar en el proceso de resolución de un conflicto.
- Aprender a gestionar y resolver quejas y conflictos.
- Conocer nuestros puntos fuertes y débiles como gestores de conflictos.
- Desarrollar habilidades de comunicación para resolver quejas y conflictos: asertividad, escucha, empatía, flexibilidad...



**Fechas:**  
8 de abril, martes



**Número de sesiones:**  
1



**Horario:**  
de 9:15 a 14:15 h. y de 15:15 a 18:15 h.



**Número de horas:**  
8



**Presencial**  
Club de Marketing de Navarra

## INSCRIPCIONES



**Entidades y personas socias:**  
270 €



**No socios/as:**  
400 €

[Únete a la asociación](#)

El precio incluye comida.

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Las empresas socias pueden solicitar su tramitación gratuita indicándolo en la inscripción web con al menos dos días de antelación



Para más información:  
**948 290155**

[Inscríbete](#)



Club de Marketing de Navarra

Avda. Anaitasuna, 31 31192 - Mutilva (Navarra)