

## Helburu nagusia

Liburutegietako profesionalei beren lanean gara ditzaten hobetze-estrategiak eskaintzea, erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazka-egoerei aurre egiteko gaitasuna izan dezaten.

Abiapuntua portaerak antzeman eta horiei modu seguruan aurre egitea litzateke oinarrian gatazkaren ikuspuntu berria jarritz: aukera-esparru gisa, ikaskuntza-prozesu berri gisa hartuz.

### Berariazko helburuak:

- Gatazka-egoerak aztertzea.
- Egoera gatazkatsuetan aplikatu beharreko hobetze-estrategien inguruan eztabaidatzea.
- Gatazka batean izan beharreko jokabide-protokoloa ezagutzea.
- Egoera gatazkatsuetan komunikazio eta konponbide eraginkorra eskainiko duten oinarritzko trebetasunak ezagutzea.

## EDUKIAK

### 1. SAIOA

- Sarrera eta helburuak.
- Kexa eta gatazka desberdintzea.
- Sortzen diren kexa- eta gatazka-egoera ohikoenak.
- Kexei aurre egiteko modua.
- Gatazkei aurre egiteko modua. Gatazkaren definizioa.
- Gatazkari aurre hartzea.
- Gatazkaren aurrean hartu beharreko jarrerak eta jokabideak.
- Ariketa praktikoak.

### 2. SAIOA

- Komunikazioa gatazkaren kudeaketan.
- Gatazka batean kontutan hartu beharreko trebetasun pertsonal eta sozialak.
- Profil eta tratamendu pertsonala norberaren ezaugarrien arabera.
- Portaera estilo desberdinen kudeaketa.
- Sor daitezkeen egoera ohikoenen berariazko tratamendua.
- Ariketa praktikoak.

## Objetivos generales

Dotar de estrategias de mejora a desarrollar por los profesionales de Bibliotecas para ser capaces de afrontar y dar respuesta a situaciones conflictivas que se generan con los usuarios.

Se parte de la base de reconocer los comportamientos, abordándolos de manera segura y partiendo de un nuevo enfoque del conflicto: mostrándolo como un área de oportunidad, como un nuevo proceso aprendizaje.

### Objetivos específicos:

- Analizar las situaciones de conflicto
- Debatir sobre estrategias de mejora en situaciones conflictivas
- Conocer el protocolo de actuación en un conflicto
- Conocer habilidades básicas que permitan una comunicación y resolución eficaz en situaciones conflictivas

## CONTENIDOS

### SESIÓN 1

- Introducción y objetivos.
- Diferenciación entre queja y conflicto.
- Situaciones más habituales de quejas y conflictos.
- Tratamiento de quejas.
- Tratamiento de conflictos. Definición de conflicto
- Prevenir el conflicto.
- Actitudes y pautas a adoptar ante un conflicto
- Ejercicios prácticos.

### SESIÓN 2

- La comunicación en la gestión del conflicto.
- Habilidades personales y sociales a tener en cuenta en un conflicto.
- Perfiles y tratamiento personal en función de las características de cada persona.
- Gestión de diferentes estilos de comportamiento.
- Tratamiento particularizado de cada una de las situaciones más habituales a las que hacer frente.
- Ejercicios prácticos.

# Nola kudeatu erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazkek

## Cómo gestionar conflictos con los usuarios

Donostia-San Sebastián  
2011 Ekainak / Junio 22-23

### IZEN EMATEA / BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Izen deiturak/Nombre y apellidos

.....

Lantokia/Lugar de trabajo

.....

LantokikoHelbidea/Dirección de trabajo

.....

PK-Hiria/CP-Localidad.....

Tf:.....

Ikastaroaren tokia/Lugar del curso.....

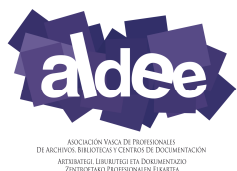
E-mail.....

Bazkidea?/Socio?

20005-DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

**AGENDAREN DATUAK / DATOS DE AGENDA**

**IRAKASLEA / PROFESOR:**  
**Marta Blázquez Viedma. Psicóloga Clínica**



**Egunak / Días:** ekainak / junio 22-23  
**Ordutegia / Horario:** 09.00 – 15:00  
**Iraupena / Duración:** 12 ordu / horas

**Tokia / Lugar:** **ALDEEko egoitza**  
Buen Pastor plaza, 15-1. ezk  
**20005 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN**

***ORDAINKETA / COSTE DE MATRÍCULA***

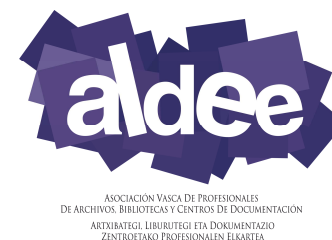
Bazkideak / Asociados	135.- €
Ez bazkideak / No asociados	195.- €
Bazkide langabeak / Socios en paro	75.- €

**EUSKADIKO KUTXA/CAJA LABORAL**  
**3035 0083 28 0830081909**

Gutxieneko izena emateak egongo ez balira,  
ALDEE-k kurtsoa geroratu edo ezeztatu  
dezake

ALDEE se reserva el derecho de aplazar ó  
cancelar el curso si no hay un número mínimo  
de inscripciones.

**Nola kudeatu erabiltzaileekin  
sor daitezkeen gatazkak**



**Cómo gestionar conflictos con  
los usuarios**

**DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN**  
**2011. Ekainak / Junio 22-23**

**INFORMAZIO GEHIAGO**  
**MÁS INFORMACIÓN:**  
*astelehenetik ostiralera / lunes a viernes*

9.00h-14.00 h.  
Tf. Fax: 943462024  
[aldee@aldee.org](mailto:aldee@aldee.org)  
[www.aldee.org](http://www.aldee.org)

ALDEE  
Buen Pastor plaza, 15-1. ezk.