

# RESOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

8 + 8 horas



CONTENIDOS  
DE TRABAJO



# RESOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

## OBJETIVOS ESTABLECIDOS

- Detectar e identificar las causas de los conflictos.
- Conocer y evitar los factores de tensión en el trabajo.
- Saber afrontar los conflictos que surgen en el ámbito laboral.
- Adquirir autocontrol para prevenir confrontaciones.
- Saber escuchar activamente para resolver conflictos.
- Conocer los comportamientos no adecuados de las personas y gestionarlos adecuadamente.
- Saber ganarse la confianza de la otra parte.
- Ser asertivo para evitar conflictos en el futuro.



# RESOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

## CONTENIDOS

8+8 horas

### MÓDULO A:

#### 1. CONFLICTO: CONCEPTOS BÁSICOS

- Cómo definimos un conflicto
- Situaciones clasificables como conflicto
- Características de los conflictos
- Conflicto: ¿riesgo o oportunidad?
- Problema puntual ≠ Conflicto latente

#### 2. FASES DE LA CREACIÓN DE UN CONFLICTO

- Aparición
- Desacuerdos y discusión
- Manifestación latente
- Consecuencias e impacto

#### 3. PERSONALIDADES CONFLICTIVAS

- Carentes de iniciativa y proactividad
- Egoístas y centrados en sí mismo
- Agresivos y hostiles
- Mentalidad rígida y desconfiados
- Ansiosos e indecisos
- Actitudes de pesimismo y falta de interés





# RESOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

## CONTENIDOS

8+8 horas

### MÓDULO A:

#### 4. COLABORACIÓN vs. COMPETITIVIDAD

- Conseguir objetivos compartidos y beneficios
- Evitar la suma cero: Una parte gana, otra pierde
- Como controlar actitudes agresivas y pasivas

#### 5. CONDUCTAS QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA

- La personalización
- La intransigencia
- Trampas de ganar / perder
- Exponer prejuicios
- Uso de sarcasmos e ironías

#### 6. FORMAS DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS

- Huir y escapar del problema
- Poca predisposición para soluciones
- Tratar de defender sólo los propios intereses
- Búsqueda de soluciones aceptables por ambas partes





# RESOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

## CONTENIDOS

8+8 horas

### MÓDULO B:

#### 7. CÓMO INTERVENIR y RESOLVER UN CONFLICTO

- Afrontar primero las emociones
  - Tratar a la otra persona con respeto
  - Mostrar opiniones y sentimientos
- Afrontar después los problemas clave
  - Definir las necesidades del problema
  - Poner en común ideas y sugerencias
  - Elegir la mejor solución y ponerla en acción
  - Evaluar el proceso y asumir la propuesta

#### 8. COMPORTAMIENTOS ADECUADOS

- Aclarar desde el inicio las causas del conflicto
- Mentalidad de colaboración
- Saber preguntar y escuchar
- Separar los hechos de las opiniones
- Dar otra visión del problema

#### 9. BÁSICO PARA TRATAR A PERSONAS CONFLICTIVAS

- Desarrollar autocontrol y empatía
- Conocer sus motivaciones e intereses





# RESOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

## CONTENIDOS

8+8 horas

### MÓDULO B:

#### 10. SER ASERTIVO

- Cómo definimos la asertividad
- Beneficios para solucionar conflictos
- Diferencias con la manipulación y agresividad

#### 11. CONFLICTOS INDIVIDUALES vs. GRUPALES

- Saber mantener relaciones constructivas
- Planteamientos de colaboración
- Negociación: Acuerdos ganar-ganar

#### 12. CÓMO MEDIAR CONFLICTOS

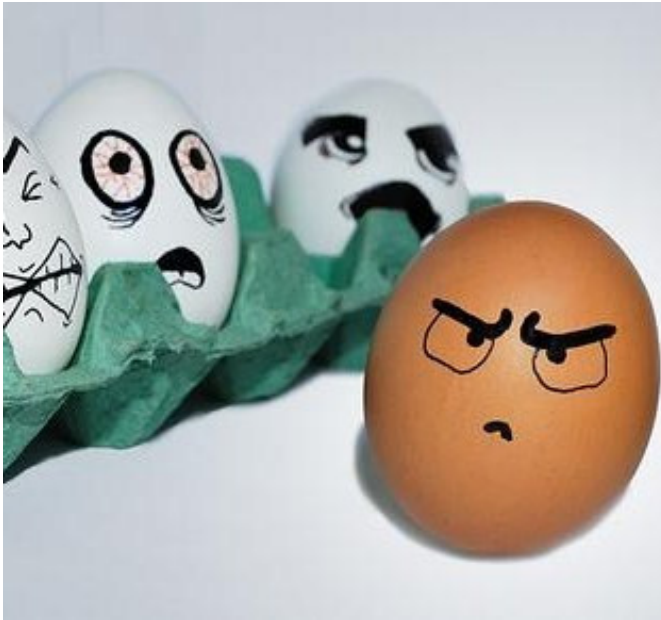
- Pasos para mediar adecuadamente
- Estudiar con precisión la situación
- Establecer reuniones y analizar las diferencias
- Crear una "hoja de ruta"
- Acuerdos iniciales y finales

#### 13. PLAN DE ACCIÓN Y COMPROMISOS ASUMIDOS

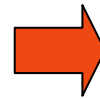




# RESOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS



**ENCONTRAR SIEMPRE  
CULPABLES**



**BUSCAR SOLUCIONES  
COMPARTIDAS**



- Alto Rendimiento en el trabajo
- Optimización del tiempo: Ser eficaz
- Pensar y actuar con objetivos
- Saber trabajar con proyectos
- Orientación al logro y resultados
- Toma de decisiones eficaces

**Resultados magníficos**

**incrementis**

**Consultoría  
Formación**

**Resultados normales**

**[www.incrementis.es](http://www.incrementis.es)**

- Mentalidad positiva y proactiva
- Eficacia en el email, PC y smartphones
- **Resolución y prevención de conflictos**
- Reuniones eficaces hacia resultados
- Liderazgo y delegación en personas
- Mayor compromiso en tu equipo