

# RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

**Módulo:** 1 día / 8 horas

Con ejercicios prácticos de  
**pensar, actuar, asimilar**





# RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ 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.
- Comportamientos no adecuados de las personas y saberlos tratar.
- Saber ganarse la confianza de la otra parte.
- Desarrollar la empatía y asertividad para evitar conflictos en el futuro.

## METODOLOGÍA

- ➔ Acción formativa práctica, concreta, dinámica y participativa.
- ➔ Enfocada a la firme asimilación y aprendizaje de **conceptos claros** y a su **utilidad** y **aplicación** inmediata en el entorno de trabajo.
- ➔ "*Improving on the job*": Ejercicios prácticos para pensar, actuar y aprender.



# RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

## CONTENIDOS (MÓDULO 8 horas)

### 1. CONFLICTO: CONCEPTOS BÁSICOS

- ¿Qué entendemos por un conflicto?
- Situaciones clasificables como conflicto
- Características de los conflictos
- Problema puntual ≠ Conflicto latente
- Planteamientos de colaboración

### 2. COLABORACIÓN vs. COMPETITIVIDAD

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

### 3. SABER PREGUNTAR Y ESCUCHAR ADECUADAMENTE

- Escuchar para preguntar vs. Escuchar para contestar
- Preguntar, escuchar y mostrar interés
- Diferencias con la manipulación y agresividad
- Generar confianza escuchando

### 4. AFRONTAR PRIMERO LAS EMOCIONES

- Exposición de opiniones y sentimientos
- Tratar a la otra persona con respeto
- Personalidades potencialmente conflictivas

### 5. AFRONTAR DESPUÉS LOS PROBLEMAS CLAVE

- Aclarar los motivos del problema
- Poner en común ideas y sugerencias
- Elegir la mejor solución y ponerla en acción
- Realizar un seguimiento eficaz

### 6. BÁSICO PARA PREVENIR CONFLICTOS

- Agradecer vs. Recriminar
- Concentración en la gratitud: Regla 3/1
- Desarrollar autocontrol y empatía
- Conocer las personas y sus intereses
- Mantener relaciones constructivas
- Credibilidad y constancia en nuestros actos

### 7. EJERCICIOS, APRENDIZAJE y PLANES DE ACCIÓN



# Información e Inscripciones

## INFORMACIÓN

- ➔ **Dirigidos a:** Directores de departamento, jefes de equipos, responsables de proyectos, personal técnico, administrativo y de staff.
- ➔ **Horario y duración:** 09:30 - 18:30 h. (1 jornada) - 8 horas.
- ➔ **Lugar y Fechas:** Madrid - 17 Diciembre - 2018.
- ➔ **Precio de inscripción:** 510€ / exento de IVA (Incluye: la asistencia a la formación, coffee-breaks, almuerzo de trabajo, entrega de la documentación y el certificado de participación y aprendizaje). 25% de descuento en la inscripción de otra persona y sucesivas en la misma convocatoria.
- ➔ **Forma de pago:** Deberá efectuarse mediante transferencia bancaria al nº CC: **2038 6707 5930 0039 8347**; IBAN ES53 2038 6707 5930 0039 8347; SWIFT ID/BIC: CAHMESMMXXX, indicando el nombre de la acción formativa.

## INSCRIPCIONES

- ➔ La reserva de plaza se hará por orden de llegada de las inscripciones realizadas a través del **formulario de inscripción** de la web.
- ➔ En caso de que la persona inscrita no pueda asistir, existe la opción de enviar a otro participante, facilitando los datos del mismo. Si no fuera posible, deberá comunicarlo al menos 4 días antes del inicio de la formación, con el fin de que sea reembolsado el 100% del importe de la inscripción.
- ➔ Por posibles cambios o situaciones puntuales, Incremententis se reserva el derecho de modificar las fechas, horarios establecidos, lugar de celebración o bien cancelar y/o aplazar la formación, con una comunicación previa de 7 días a la fecha del seminario.

**Formación In Company:** Si desea realizar esta formación a un grupo y diseñado a su medida, no dude de solicitar una propuesta. Para cualquier otra formación referente a nuestra especialidad sobre rendimiento, liderazgo, eficacia, logro, compromiso, etc. adaptado a sus necesidades, consulte en nuestra web:

[www.incremententis.es/cursos-formacion-empresas](http://www.incremententis.es/cursos-formacion-empresas)



# RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS



## SABER REDUCIR TENSIONES EN EL TRABAJO