

# RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

- 8 horas: 2 sesiones de 4 horas (09:30 - 13:30 horas)
- Formación por aula virtual - videoconferencia en directo.
- En directo (Formador / Participantes)

Con ejercicios prácticos de  
pensar, actuar, asimilar



03 y 04 / Octubre / 2023



# 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 virtual práctica, útil, 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.
- ➔ Fechas y horarios: 03 y 04 Octubre 2023 / 09:30 - 13:30 h. (2 sesiones de 4 horas)
- ➔ Formato: Formación por aula virtual - videoconferencia en directo (*Formador / Participantes*)
- ➔ Precio de inscripción: 410 € (Incluye: participación en la formación, ejercicios prácticos, autoevaluación final, documentación y certificado de participación). 10% 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: 2100-4430-12-1300479679; IBAN ES29-2100-4430-1213-0047-9679; SWIFT ID/BIC: CAIXESBBXXX, 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 participar, existe la opción de participación de otro participante, facilitando los datos del mismo. Si no fuera posible, deberá comunicarlo al menos 2 días antes del inicio de la formación.
- ➔ Por posibles cambios o situaciones puntuales, Incrementis se reserva el derecho de modificar las fechas, horarios establecidos o bien cancelar y/o aplazar la formación, con una comunicación previa de 2 días a la fecha de la formación.

**Formación In-company:** Si deseas realizar esta formación a un grupo dentro de la empresa y diseñado a su medida, no dudes de solicitar una propuesta. Para cualquier otra formación referente a nuestra especialidad sobre rendimiento, liderazgo, eficacia, logro, compromiso, etc. adaptado a tus necesidades, consulta en nuestra web:

[www.incrementis.es/formacion-in-company](http://www.incrementis.es/formacion-in-company)



# RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS



## AFRONTAR y REDUCIR CONFLICTOS EN EL TRABAJO