

RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

- **16 horas**
- Adaptable a **8 h. / 12 h.**

Con ejercicios prácticos de
pensar, actuar, asimilar



CONTENIDOS DE TRABAJO



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.
- Conocer los comportamientos no adecuados de las personas y saberlos tratar adecuadamente.
- Saber ganarse la confianza de la otra parte.
- Desarrollar la empatía y asertividad para evitar conflictos en el futuro.



RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

CONTENIDOS

MÓDULO A:

1. CONFLICTO: CONCEPTOS BÁSICOS

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

2. FASES DE LA CREACIÓN DE UN CONFLICTO

- Aparición del conflicto
- 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
- Indecisos y ansiosos
- Actitudes de pesimismo y falta de interés

- **16 horas**
- Adaptable a **8 h. / 12 h.**





RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

CONTENIDOS

MÓDULO B:

4. COLABORACIÓN vs. COMPETITIVIDAD

- Conseguir objetivos compartidos y beneficiosos
- 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 EXISTENTES DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS

- Evitar y huir del conflicto
- Poca predisposición para soluciones
- Tratar de defender sólo los propios intereses
- Búsqueda de soluciones aceptables por ambas partes

- **16 horas**
- Adaptable a **8 h. / 12 h.**





RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

CONTENIDOS

MÓDULO C:

7. CÓMO INTERVENIR y RESOLVER UN CONFLICTO

- Afrontar primero las emociones
 - Exposición de opiniones y sentimientos
 - Tratar a la otra persona con respeto
- 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

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 previamente sus motivaciones e intereses

- **16 horas**
- Adaptable a **8 h. / 12 h.**





RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

CONTENIDOS

MÓDULO D:

10. CÓMO SER ASERTIVO

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

11. CONFLICTOS INDIVIDUALES vs. GRUPALES

- Cómo saber mantener relaciones constructivas
- Planteamientos de colaboración
- Negociación: Acuerdos ganar-ganar

12. SABER 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

EJERCICIOS, APRENDIZAJE y PLANES DE ACCIÓN

- **16 horas**
- Adaptable a **8 h. / 12 h.**





RESOLUCIÓN y PREVENCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS



AFRONTAR y REDUCIR CONFLICTOS EN EL TRABAJO



- Trabajar con alto Rendimiento
- Optimización eficaz del Tiempo
- Orientación al Logro y Resultados
- Establecer y conseguir Objetivos
- Trabajar con mentalidad de Proyectos
- Mentalidad Positiva y Proactiva

Resultados Magníficos

incrementis

**Formación
In-Company**

Resultados normales

- Uso eficaz del e-mail, PC y su información
- Decisiones y Resolución de Problemas
- Reuniones eficaces hacia resultados
- **Resolución y Prevención de Conflictos**
- Liderazgo y Delegación en personas
- Incrementa el Compromiso del equipo

www.incrementis.es