

# 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

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

- 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