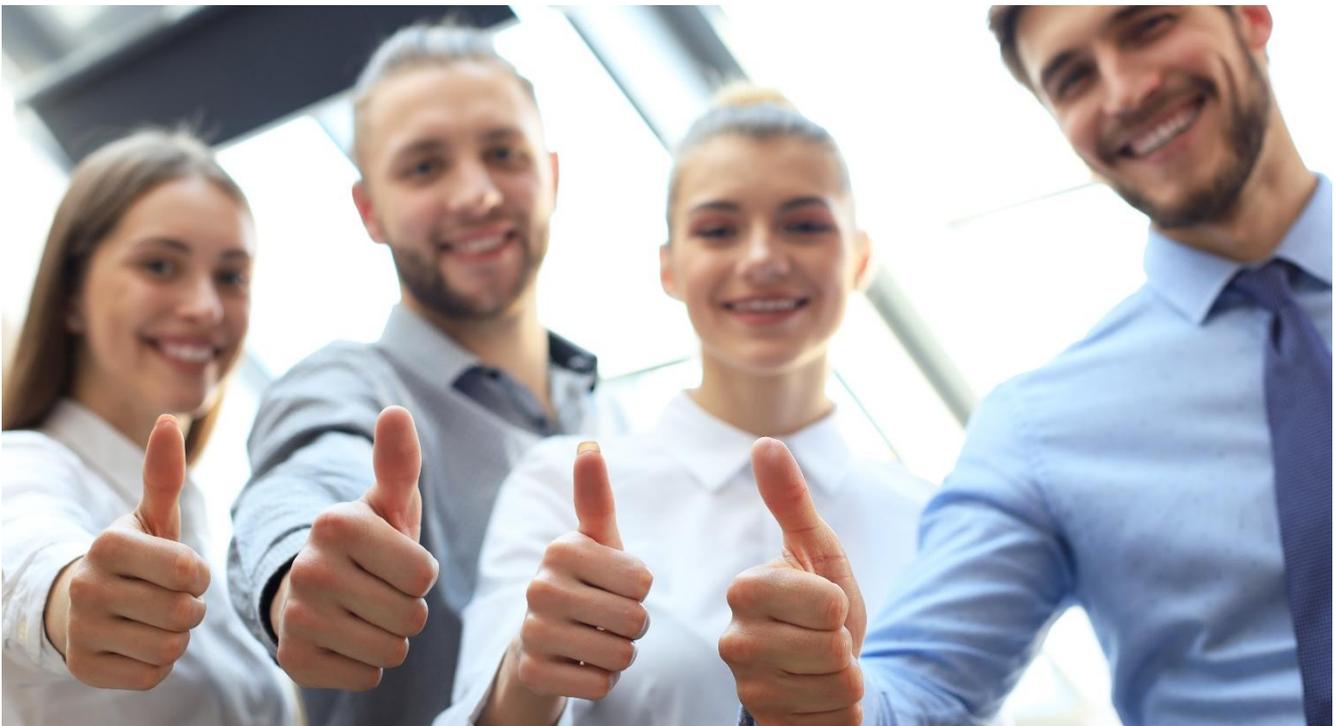


# GESTIÓN POSITIVA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## Habilidades para Teams Leaders

MODALIDAD ELEARNING



### OBJETIVOS

- **Los Conflictos en las Organizaciones:** El objetivo es comprender qué es un conflicto y analizar sus factores tanto positivos como negativos. Esto incluye identificar diferentes tipos de conflictos, sus causas y entender las fases por las que atraviesa un conflicto. Se busca que los participantes puedan identificar y analizar conflictos en sus entornos laborales.
- **La Comunicación en los Conflictos:** Se enfocará en la importancia de la comunicación efectiva en la gestión de conflictos, incluyendo el desarrollo de habilidades como la sintonía, empatía y la capacidad de hacer preguntas adecuadas. Además, se abordará

la comunicación no verbal y la motivación, así como estrategias para negar de manera asertiva y reducir el conflicto.

- **Barreras y Estilos para Gestionar los Conflictos:** Se examinarán las barreras comunes en la resolución de conflictos y se estudiarán diferentes estilos de gestión de conflictos. El objetivo es brindar herramientas para manejar de manera efectiva las críticas y adaptarse a cambios en ambientes laborales diversos.
- **La Gestión Emocional en los Conflictos:** El curso busca enseñar técnicas de control emocional específicas para manejar situaciones de conflicto, incluyendo la gestión del enfado y la comprensión de la curva de la hostilidad. Se pretende que los participantes desarrollen habilidades para mantener la calma y la objetividad en momentos de tensión.
- **Métodos de Confrontación y Mediación:** Finalmente, se explorarán métodos efectivos para confrontar conflictos y técnicas de mediación. Este apartado tiene como objetivo proporcionar habilidades prácticas para abordar los conflictos de manera constructiva y buscar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

**HORAS** 30 HORAS

## PROGRAMA DEL CURSO

- **Los conflictos en las organizaciones:** Identificación y análisis de conflictos
  - Qué es un conflicto
  - Factores positivos y negativos del conflicto
  - Tipos de conflictos
  - Causas
  - Las fases de un conflicto
  - Ejercicio práctico
  - Ejercicio de aplicación en el día a día
- **La comunicación en los conflictos:** sintonía, empatía y preguntas. La importancia de la comunicación no verbal y la motivación en la resolución de conflictos. Estrategias para decir no de forma asertiva, minimizando el conflicto.
  - Cómo establecer sintonía
  - La empatía
  - Saber preguntar
  - La escucha empática
  - La asertividad
  - Ejercicio de aplicación en el día a día

- **Barreras y estilos para gestionar los conflictos:** Manejo de críticas y cambios en el entorno de trabajo público
  - Barreras en la resolución de conflictos
  - Estilos en la resolución de conflictos
  - Ejercicio de aplicación en el día a día
- **La gestión emocional en los conflictos:** Técnicas de control emocional para manejar situaciones de conflicto
  - La gestión del enfado
  - La curva de la hostilidad
  - Ejercicio de aplicación en el día a día
- **Métodos de confrontación y mediación**
  - Método para confrontar el conflicto
  - La mediación en los conflictos
  - Ejercicio de aplicación en el día a día

## EJEMPLOS DE EJERCICIOS Y ROLE-PLAY QUE SE TRABAJAN EN EL CURSO

- **Ejercicio de role-play: Simulación de un conflicto laboral**

Los participantes ganarán habilidades prácticas en la gestión de conflictos, aplicando técnicas de comunicación efectiva y asertividad en un entorno seguro.
- **Análisis de un caso de estudio: Conflicto en una organización**

Los participantes aprenderán a identificar y analizar las variables organizacionales que pueden generar o intensificar los conflictos. Esto les permitirá comprender mejor las dinámicas de conflictos en su propio entorno laboral.
- **Ejercicio de autorreflexión: Gestionar las emociones en situaciones de conflicto**

Los participantes aprenderán a manejar sus emociones en situaciones de conflicto. Al reflexionar sobre sus reacciones emocionales, podrán identificar y trabajar en áreas de mejora para manejar mejor los conflictos futuros.

Contamos con un equipo humano altamente cualificado, compuesto por los **mejores expertos de España** en cada materia. Son formadores de vocación, motivados por un clima de aprendizaje continuo, que combina la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional, garantizando experiencia real en las materias que imparten.

El objetivo de nuestra formación es que sea **innovadora**, aportando **valor y especialización**. Todos los servicios están diseñados para adaptarnos a **su realidad concreta**, desde la gestión de bonificaciones pasando por formación a medida, consultoría de proyectos hasta los valores añadidos que creamos expresamente para usted.

Hemos implantado sistemas que permitan garantizar de forma objetiva la calidad de los servicios que ofrecemos y así lo certifica TÜV RHEINLAND, desarrollando nuestra actividad según la norma UNE-EN-ISO 9001.

HABILIDADES & COMPETENCIAS  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL & AGILE  
TECNOLOGÍA - IDIOMAS  
EMPRESA SALUDABLE

C/ Urano 27 – 2º izq.  
(Polígono Industrial la Fuensanta)  
28936 Móstoles (Madrid)  
T. 91 391 44 29  
F. 91 771 07 90  
[info@creatiabusiness.com](mailto:info@creatiabusiness.com)