



GESTIÓN DE CONFLICTOS

Duración

7.75 horas

Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las actitudes y competencias necesarias para gestionar los conflictos de

forma constructiva con el fin de resolver problemas y crear un entorno colaborativo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Entender el origen y la dinámica fundamental de los conflictos para poder resolverlos de forma más efectiva.

2. Fomentar el autocontrol emocional en situaciones críticas para mantener un clima

de diálogo constructivo y respetuoso.

3. Utilizar la empatía como herramienta para entender mejor a las personas y ejercer

una influencia que calma la situación.

4. Adoptar un rol autocrítico y constructivo que predispone para buscar soluciones y

no culpables.

5. Aprender técnicas comunicativas de asertividad para poder dialogar y llegar a acuerdos.

6. Practicar un proceso completo de mediación y superar los retos que aparecen durante el mismo (Jefes de equipo)

Contenido

CONTENIDOS TEÓRICOS - RESUMEN

1. Fundamentos en la gestión de conflictos

- Origen, tipos y dinámica de conflictos en el trabajo
- Método RICA desarrollado por Proformación

2. Autocontrol emocional

- “R de Respira” - Mantener el autocontrol
- Herramientas para mejorar el autocontrol en conflictos

3. Empatía

- “I de Investiga” - Entender la situación y la persona
- “Empatizar más y mejor” - Influir reduciendo la tensión

4. Autocrítica

- “C de Coge tu parte” - Más allá de los roles de “víctima y

verdugo”

- “Pedir disculpas y recibirlas” - Palancas definitivas para desescalar

5. Conversaciones cruciales

- “A de Actuar” - La matriz de las estrategias de afrontamiento conflictivo

- El método de Conversaciones Cruciales como herramienta de negociación

6. Mediación (Jefes de equipo)

- Mediación y moderación de conflictos en el trabajo

- “Jefe vs Mediador” - El rol cambiante del Líder