

## Gestión de conflictos

Resolver y transformar el conflicto en oportunidad

 Blended



2 días (14 horas)

Precio 1er inscrito : 1.050,00 € IVA exento  
2º inscrito y sucesivos 945,00 € IVA exento  
Bonificable por asistente: 182,00 €  
Precio In-Company : 5.120,00 € IVA exento  
Bonificable por grupo de 10 asistentes: 1.820,00 €

Ref.: 6198



¿Te enfrentas a situaciones de tensión en tu equipo y necesitas mejorar tu capacidad para gestionar conflictos?

Esta formación práctica en gestión de conflictos te ofrece herramientas y habilidades clave para identificar el origen de los desacuerdos, intervenir con eficacia y transformar el conflicto en una oportunidad de desarrollo. Aprenderás a comunicarte con más claridad, mediar con confianza y restaurar relaciones dañadas. Diseñado para managers y líderes de equipo, este curso te ayuda a mantener la cohesión, aumentar la productividad y tomar decisiones firmes en contextos difíciles.

*Cegos Learning Collection*

### Dirigido a:

- Managers, mandos o jefes de proyecto que deseen trabajar su capacidad de gestionar y resolver conflictos.

Llámanos  
91 270 51 10

### Contenido

#### 1. Diferenciar entre problema, tensión, crisis y conflicto

- Definir el conflicto y identificar sus fuentes.
- ¿Debemos evitar siempre los conflictos?
- Conocer las principales causas y los desencadenantes del conflicto.

## 2. Adoptar comportamientos efectivos de resolución de conflictos

- Comprender las estrategias de las partes implicadas: diferenciar entre coacción y poder.
- Identificar y utilizar el margen de maniobra.
- Actitudes y recursos para restaurar la confianza.
- Habilidades para hacer frente a los conflictos: presencial, a distancia, teletrabajo.

## 3. Asumir responsabilidades frente al conflicto

- Ser conscientes de los comportamientos que puedan generar conflictos.
- Da un paso atrás para reconocer los errores propios y regular las emociones.

## 4. Mediación o arbitraje como instrumentos de resolución de conflictos

- Regular con la herramienta DESC para evitar la escalada.
- Aplicar un sistema de mediación: condiciones de éxito y protocolos.
- Recurrir al arbitraje en el momento adecuado.



### Objetivos de la formación

- Diagnosticar y analizar los diferentes tipos y niveles de conflicto.
- Reconocer tu zona de influencia para mediar en el conflicto.
- Ganar comodidad y eficiencia en la gestión de conflictos.
- Abordar con eficiencia el posconflicto y recuperar la confianza.



### Competencias de la formación

- Adaptación
- Flexibilidad
- Negociación
- Auto control y regulación emocional
- Toma de decisiones
- Comunicación



### Beneficios adicionales

#### 1. Gestionar los conflictos con seguridad y perspectiva profesional

Aprenderás a identificar las causas profundas del conflicto y diferenciar entre tensiones, problemas y crisis. Esto te permitirá actuar con mayor claridad y evitar que los desacuerdos se conviertan en bloqueos.

#### 2. Desarrollar habilidades de comunicación que desactivan tensiones

Mejorarás tu capacidad de escucha, regulación emocional y expresión asertiva, facilitando el entendimiento mutuo incluso en entornos difíciles o con equipos en remoto.

#### 3. Convertir el conflicto en una oportunidad de desarrollo colectivo

Con un enfoque práctico y basado en casos reales, descubrirás cómo transformar una situación conflictiva en una experiencia de aprendizaje y fortalecimiento del equipo.

#### 4. Aprender a mediar y arbitrar con técnicas concretas

Dominarás herramientas como la técnica DESC y protocolos de mediación para intervenir de forma estructurada. Sabrás cuándo mediar, arbitrar o intervenir directamente, aumentando tu eficacia como líder.



## Fechas y ciudades 2026 - Référence 6198



Últimas plazas



Edición garantizada

### Madrid

De 16 mar. A 17 mar.

De 28 sep. A 29 sep.

De 8 jun. A 9 jun.

De 16 nov. A 17 nov.