



# Entrenamiento en Manejo de Conflictos

## Manejo de conflictos y personas difíciles

"Sí, pero no hoy" es lo que las personas suelen sentir sobre la gestión de conflictos.

No es sorprendente que todos sintamos que debemos **prepararnos para manejar conflictos** o personas que nos resultan difíciles.

La mayoría de la gente ve el conflicto como indicativo de un problema.

El desacuerdo se siente incómodo y amenazador.

Cuando no hay un conflicto abierto, podemos continuar como si las cosas estuvieran bien, incluso si sabemos que no lo están.

La razón principal para participar en un conflicto es llegar a una resolución.

Sin resolución, el conflicto simplemente se convierte en una **oportunidad para reciclar viejos argumentos y desacuerdos**.

## La resolución de conflictos

Con la resolución, el conflicto puede ser gratificante y emocionante y puede hacer avanzar las cosas.

El manejo de conflictos y las personas difíciles tiene una combinación de ejercicios teóricos y prácticos diseñados para ayudar a los delegados a involucrarse constructivamente con el conflicto en lugar de evitarlo.

Casi todas las compañías del mundo tienen, en ocasiones, un problema de **conflicto entre sus personas**, o un conflicto con el que sus personas tienen que lidiar externamente.

De hecho, hay muchas empresas donde el conflicto surge mucho.

Es posible que su empresa necesite que las personas se lleven mejor entre ellas y que no se atasquen en discusiones y tensiones que interrumpen el flujo de trabajo.



Es posible que simplemente necesite que parte de su personal sea capaz de **gestionar conflictos con más estilo**, o incluso instigar la gestión de conflictos si es necesario.

## Personas realmente difíciles

Algunas áreas de su empresa pueden tener que lidiar con personas realmente difíciles, tanto interna como externamente:

- ◆ Proveedores complicados
- ◆ Otros que le decepcionaron y le dieron un maletín lleno de excusas.
- ◆ Desagradables que hacen de la vida de las personas una miseria.

Aunque no todos los conflictos tienen una resolución fácil de lograr, la mayoría lo hace, es solo que, según nuestra experiencia, las personas son más expertas en evitar conflictos que en ver qué se necesita hacer para resolverlo.

Nuestra capacitación en manejo de conflictos le brindará a su gente **herramientas útiles, relevantes y de construcción de confianza** para ayudarles a manejar este difícil escenario de manera más efectiva.

Nuestra capacitación en habilidades de manejo de conflictos se puede adaptar como un programa interno para abordar los problemas de conflictos en el lugar de trabajo dentro de su propia empresa.

Para saber más llámenos al **+34 922 380 921 / +34 608 829 000** o si prefiere puede escribirnos a **[hola@nanagonzalez.com](mailto:hola@nanagonzalez.com)**