Directivos: prevenir y gestionar los conflictos

Curso práctico de 2 días - 14h
Ref.: COF - Precio 2025: 1 090€ sin IVA

Ser directivo significa a veces tener que enfrentarse a situaciones de conflicto con o entre sus colegas. Este curso le ayudará a comprender los métodos, los reflejos y las actitudes directivas necesarios para gestionar los conflictos en su equipo.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender los distintos tipos de conflicto y sus causas

Anticiparse al conflicto latente mediante la asertividad

Utilizar las herramientas de regulación para resolver conflictos abiertos

Gestión de conflictos durante las reuniones operativas

Aceptar las emociones propias y las de la otra persona para salir de un conflicto violento

Un enfoque sosegado de la gestión de conflictos

Compartir experiencias e intercambiar prácticas. Juegos de rol.

PARTICIPANTES

Jefes de equipo y de proyecto.

REQUISITOS PREVIOS

Deseable experiencia en gestión.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc.
El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

• Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
• Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
• Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

PROGRAMA

última actualización: 07/2024

1) Identificar la naturaleza de los conflictos

- Comprender los distintos tipos de conflicto, sus causas y mecanismos.
- Identificar las señales de alerta, los factores desencadenantes y los fenómenos amplificadores.
- Determinar la naturaleza del conflicto y sus verdaderas causas.
- Evaluar los problemas y las consecuencias.

Trabajo práctico : Compartir experiencias e intercambiar prácticas.

2) Desactivar el conflicto latente

- Anticiparse a los conflictos.
- Identifique las expectativas y necesidades de sus empleados.
- Acepta sus peticiones y exigencias.
- Hacerse valer para desactivar los conflictos con mayor eficacia.
- Comprenda y acepte sus propias emociones y sepa cómo tratar las de los demás.
- Desarrollar la asertividad.
- Reconocer los tres tipos de actitudes conflictivas: la víctima, el perseguidor y el salvador.

Trabajo práctico : Juegos de rol : asertividad para desactivar conflictos. Salir de los juegos psicológicos. Debriefing en grupo.

3) Resolución de conflictos abiertos

- Adquirir herramientas normativas.
- Actúa como mediador: haz preguntas y escucha con neutralidad.
- Reformular, argumentar y refutar.

- Desarrollar una estrategia para evitar conflictos.
- Definir el margen de maniobra, identificar las opciones viables.
- Encontrar un consenso, proponer la mejor solución alternativa.

Trabajo práctico : Juegos de rol : resolución de un conflicto con el mediador. Sesión informativa en grupo.

4) Gestión de conflictos en situaciones de gestión

- Resolver un conflicto durante una entrevista de evaluación.
- Gestión de conflictos derivados de situaciones de delegación.

Trabajo práctico : Juegos de rol : resolución de un conflicto durante una entrevista de evaluación o una tarea de delegación. Debriefing en grupo.

5) Hacer frente a los conflictos violentos

- Romper el estancamiento de la relación.
- Controla tus emociones y las de tu interlocutor.
- Controlar el proceso de autocontrol.
- Gestión de personalidades difíciles.
- Análisis del comportamiento en situaciones difíciles.

Trabajo práctico : Juegos de rol con personalidades difíciles. Debriefing centrado en la gestión de las emociones.

6) Apoyo post-conflicto

- Una mirada "fría" a las causas del conflicto.
- Capitalizar para mejorar la gestión.

Trabajo práctico : Retroalimentación y aplicación de un plan de acción.

FECHAS

Contacto