Gestión de conflictos
Prevención, resolución, posconflicto

Curso práctico de 2 días - 14h
Ref.: GDF - Precio 2025: 1 110€ sin IVA

Los participantes aprenderán a permanecer atentos y firmes ante comportamientos agresivos. Serán capaces de analizar conflictos pasados para evitar que se repitan y actuar con claridad para lograr un objetivo común.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Detección de indicios y señales de alerta previos al conflicto

Acoger peticiones y demandas

Utilizar la herramienta DESC para gestionar los conflictos con un compañero o colega

Controlar el estrés, calmarse y superar los efectos de la agresividad

Gestionar las situaciones de posconflicto y aprender de ellas para avanzar

Ejercicios de juegos de rol.

PROGRAMA

última actualización: 05/2024

1) Los distintos tipos de conflicto

- Niveles de conflicto: de la divergencia al enfrentamiento.
- Los diferentes tipos de conflicto: intrapersonal, interpersonal, intragrupal, intergrupal, organizativo.

Reflexión colectiva : Compartir experiencias e intercambiar prácticas.

2) Prevenir y desactivar conflictos

- Detectar indicios previos al conflicto, señales de alarma verbales y no verbales. Detectar el malestar.
- Identificar las expectativas y la necesidad de reconocimiento.
- Reconocer los tres tipos de actitud que pueden llevar al conflicto: la víctima, el perseguidor y el salvador.
- Acogida de peticiones y demandas.

Escenario : Juegos de rol filmados. Sesión informativa en grupo.

3) Gestión de conflictos

- Comprender el conflicto: identificar sus causas y determinar sus consecuencias. Identificar lo que realmente está en juego.
- Implicar: evaluar el nivel y el grado de implicación de la persona con la que se está hablando y adoptar una posición "in situ".
- Implicar sin personalizar, aclarar y dar credibilidad al objetivo.
- Intercambio de ideas: comunicación, gestión del estrés, desdramatización, superación de los efectos de la agresión.
- Debatir: salir del punto muerto, tomar la iniciativa...
- Salir del triángulo dramático: víctima, salvador, perseguidor.

Escenario : Juegos de rol filmados. Sesión informativa en grupo.

PARTICIPANTES

Cualquier persona que desee prevenir y resolver conflictos en el lugar de trabajo.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

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.

4) Resolver el conflicto

- Identificar los intereses en juego. Redimensionar el "problema". Diferenciar entre cuestiones negociables y no negociables.
- Definir el margen de maniobra, identificar las opciones viables.
- Arbitrar, elaborar procedimientos de consulta.
- Dar un paso atrás, contener para procesar, formular, responder y resolver. Gestionar en tiempos de crisis.
- Convertir un conflicto destructivo en una confrontación productiva.
- Tratar con el contradictor sistemático, el conflictivo, el líder salvaje, el provocador, el manipulador.
- El DESC para la gestión de conflictos con colegas, compañeros de trabajo, superiores jerárquicos y clientes.

Trabajo práctico : Escenarios filmados con ejercicios basados en el triángulo dramático.

5) Después del conflicto

- Analizar "fríamente" las causas y el curso del conflicto. Aprovechar la información y las ideas para avanzar.
- Consolidar las competencias mediante la práctica compartida.
- Evitar que se repita el conflicto integrando la experiencia adquirida.

Ejercicio : Planes de acción individuales.

FECHAS

Contacto