

POR QUÉ ESTE TALLER

La historia de la humanidad está llena de ejemplos que demuestran la existencia de una herencia emocional que lleva a "huir o pelear" en el momento que existe un conflicto.

En el trabajo, huir resulta una opción difícil y normalmente cara porque los problemas suelen seguir existiendo y, además enquistándose si no les hacemos frente. Por otro lado, la actitud de pelear también es contraproducente en el contexto laboral porque con frecuencia no resuelve el conflicto sino que, casi siempre, lo acrecienta. Lo importante entonces es, dado que los conflictos son consustancial a la naturaleza humana, saber manejarlos de manera adecuada.

De hecho, todos tenemos recursos internos innatos que nos dotan de capacidad para abordarlos, si bien es cierto que existen estrategias útiles que se pueden aprender.

CONTENIDOS DEL TALLER

Módulo 1. Consideraciones generales sobre los conflictos

- Qué es un conflicto.
- Naturaleza del conflicto.
- Cómo y por qué surgen los conflictos. Fuente de los conflictos.
- Necesidades personas subyacentes en los conflictos.
- Elementos y tipos de conflictos.

Módulo 2. Estilos y estrategias para resolver conflictos

- Estilos en la resolución de conflictos: competir, eludir, complacer, colaborar, arreglo por concesiones.
- Qué hacer ante una situación de conflicto: ¿cuándo evitar, ceder, competir, negociar o desarrollar un conflicto?
- Estrategias para la resolución de un conflicto: ganar-perder, ganar-ganar.
- Por qué a veces fracasamos en la solución de conflictos.

Módulo 3. Cómo prepararse para la solución de conflictos

- Paso 0. Estar dispuesto/a a resolver el conflicto
- Paso 1. Adoptar la perspectiva ganar-ganar
- Paso 2. Ver en los conflictos más oportunidades que amenazas
- Paso 3. Estar dispuesto/a a ceder para ganar
- Paso 4. Buscar soluciones creativas
- Paso 5. Estar dispuesto/a a aprender de los conflictos

Módulo 4. Métodos para la solución de conflictos

- Negociación: qué es y que supone negociar, cómo se llega a un proceso de negociación, características y competencias del/la buen/a negociador/a, fases de la negociación.
- Mediación: qué es y qué ventajas aporta la mediación en los conflictos, características del/la buen/a mediador, razones para recurrir a la mediación.

Módulo 5. Habilidades de comunicación para la solución de conflictos

- Escucha activa y atenta para atender, comprender y dar sentido a lo que se oye.
- Empatía para entender lo que la otra persona piensa y siente sin necesidad de estar de acuerdo con ella.
- El manejo del lenguaje en los conflictos para garantizar la calidad del proceso comunicativo.
- Técnicas para para obtener la información que necesitamos para la búsqueda de soluciones.
- La exposición de argumentos como vía para convencer.
- La comunicación asertiva en los conflictos.

Módulo 6. Técnicas de control emocional en situaciones de conflicto

- Qué son las emociones y qué funciones cumplen. Criterios para clasificarlas. Tipos de emociones.
- Inteligencia emocional aplicada a la solución de conflictos.
- Técnicas de control emocional para la gestión de conflictos.

Objetivo

Al finalizar este taller los/as alumnos/as:

- Normalizarán la existencia de conflictos interpersonales en su entorno y podrán transformarlos en un mejor escenario de trabajo y fuente de aprendizaje.
- Conocerán las barreras y elementos facilitadores de la solución de conflictos en el ámbito laboral.
- Podrán poner en marcha habilidades y técnicas que se han demostrado útiles y eficaces en la solución de problemas de carácter interpersonal.

Metodología

Práctica y participativa. Basada en la implicación de los participantes en su propio aprendizaje mediante: trabajos y reflexiones individuales y en pequeño grupo, utilización de casos prácticos, simulaciones de situaciones reales y feedback, proyección de secuencias breves de películas que ejemplifican algunos contenidos teóricos, exposiciones participativas por parte del/a formador/a, etc.

Duración

16 horas de trabajo
Grupos de 10- 15 personas