Habilidades interpersonales

Gestionar los conflictos y los desacuerdos

Una jornada para comprender cómo nace y se agrava un conflicto en el trabajo, y para tratarlo antes de que bloquee a un equipo. Directivos, jefes de equipo y funciones de RR. HH. y apoyo aprenden a leer las señales, a rebajar una tensión y a conducir una mediación entre dos colaboradores o dos servicios, a partir de los casos que ellos mismos aportan.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Identificar las fuentes de un conflicto: objetivos, recursos, funciones, valores, relaciones
2. Detectar las señales débiles y las etapas de la escalada
3. Aplicar técnicas de desactivación en un intercambio tenso
4. Conducir una mediación entre dos personas o dos equipos, desde la preparación hasta el acuerdo
5. Decidir entre tratar la situación uno mismo, proponer una mediación o elevarla

Programa

Día 1 — mañana

• Desacuerdo, tensión, conflicto: lo que hace pasar de uno a otro

• Fuentes del conflicto: objetivos contradictorios entre servicios, recursos compartidos, funciones difusas, valores, relaciones

• Señales que vigilar: silencios en las reuniones, correos con la jerarquía en copia, ausencias, bandos

• Escalada y desescalada: cómo un comentario se convierte en crisis y cómo salir de ella

• Su manera habitual de reaccionar ante el conflicto y sus efectos sobre el equipo

Día 1 — tarde (taller)

• Desactivar en caliente: bajar el tono, reformular, separar a la persona del problema

• Mediación en cinco tiempos: entrevistas por separado, reglas, expresión de cada parte, búsqueda de opciones, acuerdo escrito

• Estudios de casos aportados por los participantes, tratados en subgrupos

• Seguimiento del acuerdo y prevención de la recaída

• Prueba de conocimientos y síntesis de las señales de alerta que vigilar en el equipo

Metodología

• Estudios de casos aportados por los participantes, anonimizados antes de la sesión

• Juegos de rol de mediación: dos partes, un mediador y un observador

• Casos tipo: tensión entre producción y mantenimiento, litigio entre dos equipos de turno, desacuerdo entre comercial y logística

• Ficha de preparación de la mediación entregada y utilizada en el taller

• Dinamización en francés o en darija, lo más cerca posible de los intercambios de campo

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y observación de una mediación representada en el taller, con evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; informe de formación entregado a la empresa, sin detalle de los casos confidenciales aportados en la sesión.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Cuarto módulo del «Ciclo Mando de proximidad». Cuando el desacuerdo enfrenta a servicios más que a personas, la formación «Cooperar entre servicios: relaciones transversales» completa esta jornada.

Información práctica

Duración	1 día
Requisitos previos	Ningún requisito previo
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Se puede trabajar sobre un conflicto real de la empresa?
Sí, de forma anonimizada. Los participantes preparan un caso antes de la sesión y el formador comprueba que no se pueda identificar a nadie. Un conflicto abierto entre dos participantes presentes corresponde a una mediación, no a una formación.

¿La formación se dirige a las funciones de RR. HH.?
Sí. Las funciones de RR. HH. y apoyo suelen ser requeridas como terceros. La jornada les ofrece un método de mediación estructurado y precisa los límites de su papel, sobre todo cuando la situación es disciplinaria o de acoso.

¿Qué diferencia hay con «Negociar: método y práctica»?
La negociación trata un intercambio en el que cada parte defiende sus intereses, a menudo con un cliente o un proveedor. Esta jornada trata la relación deteriorada dentro de la empresa y el papel del mando como tercero.

¿Cuándo hay que elevar un conflicto en lugar de tratarlo?
Cuando afecta a la seguridad, a la disciplina, a una discriminación o a un acoso, o cuando el propio mando es parte del conflicto. La jornada ayuda a reconocer estos casos y a saber a quién dirigirse.