



Curso de Manejo de Conflictos

- Máximo de delegados: 8 personas
- Formadores por curso: 2 formadores

Aprenda a manejar conflictos y practique maneras de lograr resoluciones de ganar-ganar

Utilizamos una combinación de ejercicios teóricos y prácticos diseñados para ayudarlo a crear resultados más efectivos.

Al cambiar lo que hace, lo que dice y cómo lo dice, creará cambios en la otra persona.

Incluso si usted no siempre consigue lo que quiere, **que** le conduce a lo que sucede entre los dos.

Objetivos del Curso:

- Trabajando con personas difíciles
- Uso de honestidad y acuerdo
- Convertir argumentos en discusiones
- Culpar a la culpa
- Tratar con sentimientos fuertes
- Entregar malas noticias
- Alimentando la solución no es el problema
- Elegir el conflicto apropiado
- Creando ganar-ganar
- Logro de resolución

Contenidos del curso

- ◆ Adaptamos todos nuestros cursos para reflejar las necesidades de los delegados en el día.
- ◆ Incluiremos muchos de los ejercicios que se enumeran a continuación, y cualquier material adicional que los capacitadores consideren relevante.



Delegado quiere

- ◆ Podrá decir por qué vino y qué quiere del día.
- ◆ Esto permitirá a sus capacitadores adaptar el curso específicamente a sus necesidades.

Contexto

- ◆ Comenzamos con una discusión abierta sobre el comportamiento difícil.
- ◆ Cualquier forma de conflicto crea sentimientos difíciles en todos los involucrados.

Situaciones difíciles

- ◆ Discutiremos la variedad de conversaciones / situaciones difíciles en las que se han encontrado, tales como:
 - dando malas noticias a los clientes
 - diciendo a los clientes que no crees que hayan tomado las decisiones correctas
 - decirle a alguien que no están recibiendo la promoción / aumento

¿Para qué sirve el conflicto?

- ◆ Hay muchas razones para involucrarse en un conflicto, pero la conclusión es que el propósito del conflicto es llegar a una resolución.
- ◆ En esta sección, exploramos diferentes tipos de conflicto y posibles soluciones.
- ◆ Hay muchos tipos de resolución y no siempre tiene que ser ganar-ganar.

Resolución

- ◆ El conflicto puede ser realmente emocionante y gratificante.
- ◆ Puede ser una oportunidad para llegar al corazón de un problema, en lugar de centrarse solo en la superficie o en cuestiones obvias.
- ◆ La mayoría de los conflictos tienen causas principales y una vez que se resuelven, la resolución se convierte en una opción para elegir en lugar de huir.

Lidiando con conflictos

- ◆ Aquí observamos lo que le sucede a usted en situaciones de conflicto, incluida la forma en que maneja cualquier "consecuencia".



- ◆ Volveremos a crear una situación de "conflicto" para demostrar los sentimientos que crea y cómo esto afecta lo que hacemos y lo que decimos.
- ◆ También observamos por qué, como es muy común, muchas personas evitan lidiar con eso en absoluto.
- ◆ Los delegados analizarán una situación reciente en la que o bien evitaron el conflicto y lo que sucedió o lo manejaron mal, y lo que sucedió.

¿Gente difícil?

- ◆ Describimos los estilos de comportamiento que los delegados encuentran difíciles de manejar.
- ◆ Usted define su propia persona o personas difíciles y lo que sucede cuando se involucra (o evita) en conflicto con ellos.

¿Lo que podría suceder?

- ◆ Tocamos la "consecuencia" anteriormente, pero aquí vemos sus mayores temores en torno a tener conversaciones difíciles o tratar con una persona difícil.
- ◆ *¿Por qué es difícil la conversación?*
- ◆ Es porque realmente tienes que dar malas noticias, o es porque tienes miedo de la reacción de la otra persona.
- ◆ *¿Cómo ha impedido esto la gestión eficaz de conflictos?*

Cuando eres difícil

Se les pide a los delegados que identifiquen una situación en la que pueden haber sido la persona difícil de otra persona.

- *¿Qué se sintió?*
- *¿Cómo se te acercaron?*
- *¿Cómo respondiste?*
- *¿Se resolvió, y si es así, cómo?*

Evitación

Aquí nos fijamos en una serie de cosas que incluyen:

- Evitar el conflicto tanto como sea posible.
- 'Recolección de evidencia' para probar tu opinión.
- Hablando con las personas equivocadas
- Estar en lo correcto mientras que la otra persona está equivocada.
- Dejándolos tener entre los ojos.



Avanzando

Aquí comenzamos a ver una gama de opciones, que incluyen:

- Averiguar lo que realmente está pasando
- Trata con las cosas a medida que surjan.
- Evitar culpar
- Construir puentes
- Establecer límites claros
- No tienes que ir solo
- Deja de coludir
- O ... si la conversación desafía la resolución, *¿se está alejando una opción?*

Su punto de vista

- ◆ "Entiendo de donde viene"
- ◆ Este ejercicio demuestra el efecto de ver el conflicto desde el punto de vista de la otra persona.

Emoción contra objetividad

Un ejercicio de parejas que permite a las personas calmar a una persona con exceso de emociones sin dejarse atrapar.

Empatía

- ◆ Esta técnica permite que la otra persona sea escuchada y exprese su punto de vista.
- ◆ Mientras que le permite establecer límites claros y entregar un mensaje difícil o incómodo.

Evitando la culpa

- ◆ Aquí nos fijamos en dos enfoques diferentes.
- ◆ *¿Cómo podemos evitar las reacciones instintivas que una persona puede mostrar cuando se siente culpada o atacada?*

Agendas ocultas

- ◆ El conflicto puede ser aún peor cuando hay agendas ocultas adicionales.
- ◆ Esta es una técnica simple de cómo "llamar al comportamiento" sin hacer que la otra persona se equivoque.
- ◆ ¡Esto suena más complicado de lo que es!



Mensajes difíciles

- ◆ Una técnica para ayudar a las personas a distinguir entre lo que alguien hace y no lo que son.
- ◆ Esto puede ser extremadamente útil cuando tiene que entregar noticias que el destinatario no quiere escuchar.

Mantener relaciones

- ◆ Aquí observamos cómo dice lo que se necesita decir, pero evite el conflicto.
- ◆ Cómo puede pedirle a alguien que haga algo por usted o negarse a hacer algo por ellos y aún así mantener una relación positiva.
- ◆ Cómo puede lidiar con la persona que le resulta más difícil de manera regular y hacer que las cosas avancen sin problemas.

Desactivar frases

- ◆ Aquí presentaremos algunas de las frases que hemos recopilado a lo largo de los años y que ayudan a desactivar situaciones difíciles.

Estilos y reacciones difíciles

- ◆ Aquí volvemos a las listas que creamos anteriormente en el día.
- ◆ Podrá discutir y practicar cómo podría lidiar con algunas de sus situaciones de conflicto utilizando la conciencia y el material del día.
- ◆ Veremos:
 - Desactivar el conflicto antes de que se intensifique.
 - Aclarando qué resultado quieres
 - Cómo alimentar la solución, no el problema.
 - Saber cuándo dejar bien las cosas.
 - Haciendo ofertas
 - Tres victorias para ellos y te deben una.
 - Cambiando o soltando su deseo.
 - Juzgar entre los argumentos ajenos.

¿Cómo lo dejo ir?

- ◆ Después de haber tenido un encuentro difícil, puede ser muy difícil dejar de lado todos los sentimientos, frustraciones y residuos de eso, antes de poder enfrentar la siguiente situación difícil o difícil con una pizarra limpia, por así decirlo.
- ◆ Sabemos que es muy fácil metafóricamente 'patear al gato'.



- ◆ Tenemos un breve ejercicio 'en tu cabeza' que demuestra cuán poderosos pueden ser los sentimientos, incluso cuando no se expresan verbalmente.
- ◆ También observamos cómo nuestros sentimientos influyen en nuestras suposiciones, donde inventamos las cosas y luego actuamos como si lo que inventamos fuera cierto.
- ◆ Aquí hay una oportunidad para que todo el grupo haga una lluvia de ideas sobre diferentes técnicas y herramientas de manejo de conflictos que ellos saben que funcionan para lidiar con sus propios sentimientos de enojo, malestar o frustración.

Salida personal

- ◆ Cada persona identificará:
 - Lo que están sacando del curso de Gestión de Conflictos.
 - Lo que ellos saben que van a usar.
 - Donde practicarán
- ◆ Repartiremos documentos para apoyar el curso.
- ◆ Obtendrá copias de los repartos pertinentes para recordarle el trabajo del curso.

Apoyo continuo

Dos semanas después del curso, uno de sus capacitadores lo llamará para ver cómo le va.

Tendrá acceso por correo electrónico y por teléfono a ambos capacitadores.

También tendrás acceso a una página web del curso que contiene:

- Folletos utilizados durante el curso.
- Nuevo material de apoyo.
- Documentos PDF
- Lectura recomendada
- Enlaces a nuestros videos favoritos.

Para saber más llámenos puede llamarnos **+34 922 380 921 / +34 608 829 000** o si prefiere puede escribirnos a hola@nanagonzalez.com