



Guía de apoyo

Conducta en conflictos

Mantener la calma durante un conflicto es de suma importancia por varias razones, las cuales afectan tanto el resultado del conflicto como el bienestar personal y profesional de los involucrados, algunos puntos clave que subrayan la importancia de mantener la calma en situaciones conflictivas:

Resolución Constructiva

Mantener la calma permite abordar los problemas de manera constructiva. Cuando las emociones se encuentran fuera de control, las conversaciones pueden volverse destructivas y las partes pueden decir o hacer cosas de las que más tarde se arrepienten.

Comunicación Efectiva

La calma facilita la comunicación efectiva y ayuda a asegurarse de que todos los puntos de vista sean escuchados y considerados. Esto es fundamental para alcanzar una comprensión mutua y encontrar una solución aceptable para todos.

Pensamiento Claro

Mantener la calma favorece un pensamiento lúcido y racional. Los conflictos a menudo requieren de un análisis complejo y la capacidad de considerar perspectivas alternativas. Si las emociones toman el control, el pensamiento claro puede verse obstaculizado, dificultando la resolución del conflicto.

Desescalada de la Tensión

Proyectar calma puede ayudar a desescalar la tensión. La calma es contagiosa; si una parte mantiene la serenidad, es probable que la otra parte también se calme, lo que reduce la intensidad emocional del conflicto.

Preservación de Relaciones

Los conflictos manejados calmadamente tienen mayores probabilidades de preservar relaciones personales y laborales. Las resoluciones de conflictos centradas en el respeto mutuo y la dignidad tienden a fortalecer las relaciones a largo plazo, en lugar de dañarlas.

EL MAPA

Un comportamiento correcto, equilibrado y constructivo en situaciones de conflicto es esencial para la eficiencia, la cohesión y el bienestar dentro del entorno laboral. Un comportamiento adecuado facilita encontrar soluciones constructivas que satisfacen a todas las partes involucradas, permite proteger las relaciones de trabajo, lo cual es fundamental para la colaboración y el desempeño del equipo a largo plazo, contribuye a crear y mantener un ambiente laboral positivo, lo que reduce el estrés y mejora la moral del equipo, refleja madurez y profesionalismo, mejorando la percepción de los colegas y superiores respecto a la capacidad de liderazgo y manejo de situaciones difíciles, evita la escalada del conflicto, lo que puede llevar a situaciones más complejas y costosas de resolver.

RANGOS

Desempeño de máxima eficiencia

INDICADORES

- Se muestra proactivo ante un conflicto, lo atiende de forma temprana para minimizar el impacto.
- Se comunica con su contraparte de forma respetuosa y con escucha activa.
- Deja clara su postura con claridad y explicando los motivos claramente
- Se muestra receptivo ante los argumentos de su contraparte.
- Busca el ganar—ganar sin sacrificar los puntos de interés buscados.
- Logra empatizar con sus oponentes dejando una sana sensación de haber cuidado la relación.
- Estrecha la relación después de la negociación y agradece sinceramente el esfuerzo realizado.

Guía de apoyo

Conducta en conflictos

Salud Física y Mental

Mantener la calma es beneficioso para la salud física y mental. El estrés crónico y las emociones negativas que suelen acompañar los conflictos mal gestionados pueden tener un impacto perjudicial en la salud.

Ejemplo para Otros

Demostrar calma en una situación de conflicto puede servir como un ejemplo positivo para otros, particularmente en un ambiente de trabajo, donde el liderazgo por el ejemplo es crucial.

Evita Repercusiones Negativas

Las reacciones impulsivas o emocionales durante un conflicto pueden tener consecuencias legales o profesionales. Mantener la calma ayuda a evitar dichas repercusiones.

En resumen, la calma en conflictos es una herramienta poderosa que puede conducir a resultados más positivos, mejorar la comunicación, favorecer el pensamiento racional, y preservar tanto la salud individual como las relaciones interpersonales. La capacidad de mantener la calma bajo presión es una competencia clave en la gestión de conflictos y es una característica de liderazgo altamente valorada.

Desempeño estable y eficiente

INDICADORES

- Se muestra proactivo ante una situación conflictiva.
- Detecta las áreas de interés de ambas partes y de ahí comienza el intento de solucionar el conflicto.
- Antepone y defiende con firmeza los puestos que desea lograr.
- Ofrece alternativas que para él no representen algo importante.
- Busca conciliar de forma amable.

Desempeño estable y pero propenso a fallos

INDICADORES

- Ve el conflicto como una oportunidad de brillar, se muestra competitivo y lo hace con firmeza.
- Antepone lo que desea sin darle importancia a lo que busca su contraparte.
- Cuando nota que está perdiendo en el conflicto puede mostrarse agresivo y después cambiar a un comportamiento pasivo si nota una situación agresiva por su contraparte.
- Pierde el su firmeza en momentos de tensión, pues se desespera de no conseguir imponer su voluntad.

Conducta en conflictos

TEMARIO DE DESARROLLO (TALLER)

Crear un temario para un curso o taller sobre resolución de conflictos puede ayudar a los individuos a adquirir las habilidades necesarias para gestionar y resolver disputas de manera efectiva. A continuación, se presenta una propuesta de temario para dicho curso:

Módulo 1: Fundamentos de la Resolución de Conflictos

Sesión 1: Introducción a la Resolución de Conflictos

Definición de conflicto y su importancia en las relaciones interpersonales

Tipos y fuentes de conflictos

Sesión 2: Comprender el Conflicto

Dinámicas del conflicto: percepciones, emociones y comportamientos

Teorías y modelos de conflicto

Módulo 2: Habilidades Comunicativas para la Resolución de Conflictos

Sesión 3: Comunicación Efectiva

Escucha activa y empatía

Comunicación asertiva y no violenta

Sesión 4: Negociación y Persuasión

Estrategias de negociación

Técnicas de persuasión y su rol en la resolución de conflictos

Módulo 3: Herramientas y Estrategias de Resolución de Conflictos

Sesión 5: Análisis y Diagnóstico de Conflictos

Técnicas para identificar y entender las causas raíz de un conflicto

Mapas de conflicto y análisis de stakeholders

Sesión 6: Estrategias de Resolución

Estilos de resolución de conflictos: competitivo, colaborativo, evasivo, acomodativo, comprometedor

Cómo elegir la estrategia adecuada

Módulo 4: Técnicas Aplicadas de Resolución de Conflictos

Sesión 7: Mediación

El papel de la mediación y el mediador

Proceso y etapas de la mediación

Sesión 8: Facilitación

Diferencias entre mediación y facilitación

Técnicas de facilitación de grupos en conflicto

Desempeño inestable

INDICADORES

- Evita el conflicto, hasta que este es inevitable, lo que ocasiona que carezca de ventajas.
- Intenta mostrarse conciliador pero por lo general es debido a su falta de firmeza, cede rápidamente.
- No confronta aun cuando su contraparte muestre rudeza innecesaria.
- Intenta persuadir mostrándose colaborativo, pero lo que realmente desea que todo acabe.

Serias deficiencias para el desempeño

INDICADORES

- No propone soluciones ante un conflicto, ni muestra claramente su postura ante su contraparte.
- Carece de firmeza y buen tacto a la hora de tratar dirimir un conflicto.
- Se muestra claramente inexperto por lo cual suele ser presa fácil para aceptar el trato o lograr la resolución del conflicto.
- No confronta incluso en situaciones de agresión.

Prácticamente no presenta desempeño

INDICADORES

- Carece de las capacidades más básica para solucionar un conflicto ante situaciones laborales y personales.
- Suele escudarse de que confrontar no vale la pena, aun cuando su prestigio dependa de ello.
- Puede incluso dejarse "pisotear" por su contraparte al no presentar argumentos o al menos una actitud conciliadora.

Guía de apoyo

Conducta en conflictos

Módulo 5: Práctica y Desarrollo de Habilidades

Sesión 9: Escenarios y Role-Playing

Ejercicios prácticos y simulaciones

Análisis y retroalimentación de los ejercicios de role-playing

Sesión 10: Técnicas de Resolución Creativa de Problemas

Aplicación de pensamiento creativo a la resolución de conflictos

Brainstorming y otras técnicas para encontrar soluciones innovadoras

Módulo 6: Afrontamiento y Gestión Emocional en Conflictos

Sesión 11: Inteligencia Emocional en Conflictos

Concientización y regulación de emociones propias y de terceros

Estrategias de afrontamiento para gestionar el estrés y la ansiedad

Sesión 12: Impacto de las Emociones en la Resolución de Conflictos

Cómo las emociones afectan la toma de decisiones

Técnicas para *desescalar* emociones durante un conflicto

Módulo 7: Aplicación de la Resolución de Conflictos en Diversos Contextos

Sesión 13: Conflictos en el Ámbito Laboral

Resolución de conflictos en equipos y organizaciones

Casos especiales: acoso, discriminación y desigualdad

Sesión 14: Conflictos en el Ámbito Personal y Social

Resolución de conflictos en relaciones personales y familiares

Conflictos comunitarios y su manejo

Módulo 8: Construyendo Culturas de Paz

Sesión 15: Prevención de Conflictos y Cultura de Paz

Estrategias proactivas para prevenir conflictos

Fomento de una cultura de paz y colaboración

Sesión 16: Evaluación y Cierre

Evaluación de competencias adquiridas

Elaboración de planes de acción personales

Este esquema de temario puede ajustarse y personalizarse según las necesidades específicas del público objetivo, y puede incluir una mezcla de teoría, discusiones grupales, actividades prácticas y estudios de caso para proporcionar una experiencia de aprendizaje integral.



Guía de acciones (Motivo: capacitación)

No desarrollada/Estacionaria

Sí es posible capacitar una persona en este nivel de dominio de la competencia tan bajo, incluso cuando una persona no tiene ningún desarrollo previo en la competencia. Si bien es cierto que se requiere un gran esfuerzo, varias de las veces vale la pena invertir en el proceso necesario para lograrlo, ya que el capital humano es el capital más valioso dentro de las organizaciones.

El proceso

Para lograrlo generalmente incluye los siguientes pasos:

1. Evaluación Inicial

Objetivo: Identificar el nivel de competencia actual del individuo.

- **Entrevistas:** Para conocer el contexto y los intereses de la persona.
- **Evaluaciones:** Utilizar pruebas y cuestionarios para medir las competencias actuales.

2. Identificación de Necesidades

Objetivo: Determinar las competencias específicas que se deben desarrollar.

- **Análisis de Puesto:** Entender las competencias requeridas para el puesto de trabajo deseado.
- **Feedback:** Recoger retroalimentación de supervisores, colegas o expertos en el área.

3. Diseño del Plan de Capacitación

Objetivo: Crear un plan estructurado para el desarrollo de competencias.

- **Objetivos de Aprendizaje:** Definir metas claras y medibles.
- **Contenidos:** Seleccionar materiales educativos y recursos de formación adecuados.
- **Métodos de Capacitación:** Decidir entre capacitación en el aula, online, talleres prácticos, coaching, etc.

4. Implementación del Plan de Capacitación

Objetivo: Poner en práctica el plan de formación.

- **Capacitación Formal:** Cursos, talleres, seminarios.
- **Capacitación en el Trabajo:** Entrenamiento en el puesto

de trabajo, rotación de tareas.

- **Mentoría y Coaching:** Apoyo continuo de mentores o coaches.

5. Evaluación y Seguimiento

Objetivo: Medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.

- **Evaluaciones Continuas:** Pruebas, observaciones y feedback continuo.
- **Revisión de Progreso:** Comparar el nivel de competencia antes y después de la capacitación.
- **Ajustes del Plan:** Modificar el enfoque de capacitación basado en los resultados obtenidos.

6. Refuerzo y Mantenimiento

Objetivo: Asegurar que las competencias adquiridas se mantengan y mejoren con el tiempo.

- **Práctica Continua:** Oportunidades para aplicar las nuevas habilidades regularmente.
- **Actualización de Conocimientos:** Formación continua para mantenerse al día con nuevas prácticas y tecnologías.

Reconocimiento y Motivación: Recompensas y reconocimiento para incentivar el desarrollo continuo.

Este proceso estructurado permite desarrollar competencias laborales de manera efectiva, incluso desde un nivel inicial, garantizando que los individuos adquieran las habilidades necesarias para su desempeño profesional.



Capacitación formal

La capacitación formal es un tipo de capacitación estructurada y planificada que se lleva a cabo dentro de un entorno educativo organizado especializado, con el objetivo de desarrollar o mejorar las competencias laborales de los empleados.

Se caracteriza por:

Estar organizada y planificada

La capacitación formal se desarrolla de acuerdo a un programa previamente definido, con objetivos específicos y un cronograma establecido. Esto permite asegurar que la capacitación sea efectiva y relevante para las necesidades de los empleados.

Impartirse en un entorno educativo

La capacitación formal se lleva a cabo en un lugar físico o virtual diseñado para el aprendizaje, donde los empleados tienen la oportunidad de interactuar con instructores y otros participantes.

Centrarse en el desarrollo de competencias

El objetivo principal de la capacitación formal es desarrollar las competencias laborales de los empleados, es decir, las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

Utilizar metodologías de enseñanza y aprendizaje

La capacitación formal se basa en metodologías de enseñanza y aprendizaje que han sido probadas y validadas para ser efectivas en el desarrollo de competencias.

Evaluar el aprendizaje

La capacitación formal incluye mecanismos para evaluar el aprendizaje de los empleados y asegurar que hayan adquirido las competencias deseadas.

Algunos ejemplos de capacitación formal incluyen:

Cursos

Los cursos son programas de capacitación de duración variable que se enfocan en un tema específico. Pueden ser impartidos por instructores presenciales o en línea.

Talleres

Los talleres son sesiones de capacitación más cortas e intensivas que se enfocan en desarrollar una habilidad específica.

Seminarios

Los seminarios son eventos de corta duración que se enfocan en presentar información sobre un tema específico.

Conferencias

Las conferencias son eventos de corta duración donde un experto presenta información sobre un tema específico.

Programas de certificación

Los programas de certificación son programas de capacitación que culminan con la obtención de una certificación que acredita que el empleado ha adquirido las competencias necesarias para desempeñar un trabajo específico.

Motivos para invertir en este tipo de capacitación

La capacitación formal es una herramienta valiosa para las empresas que buscan desarrollar las competencias de sus empleados y mejorar su desempeño. Al invertir en capacitación formal, las empresas pueden:

Capacitación formal (Continuación)

Aumentar la productividad

Los empleados capacitados son más eficientes y productivos en su trabajo.

Mejorar la calidad

Los empleados capacitados cometen menos errores y producen un trabajo de mayor calidad.

Incrementar la innovación

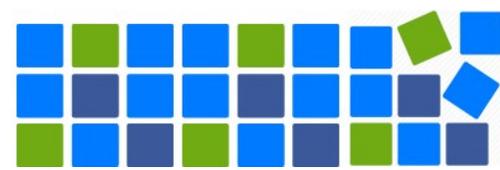
Los empleados capacitados son más creativos e innovadores.

Reducir la rotación

Los empleados capacitados son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y permanecer en la empresa.

Mejorar la imagen de la empresa

Una empresa que invierte en la capacitación de sus empleados proyecta una imagen de ser una organización comprometida con el desarrollo de su personal.



Capacitación personalizada

La capacitación personalizada en el ámbito de las competencias laborales se refiere a un enfoque educativo que adapta los programas de formación a las necesidades, habilidades y objetivos individuales de cada participante en función a la posición a desempeñar.

Cómo funciona

En lugar de ofrecer un programa único y estandarizado para todos, la capacitación personalizada se caracteriza por:

1. Evaluación individual

Se realiza un diagnóstico inicial para identificar las fortalezas, debilidades, conocimientos previos y estilos de aprendizaje de cada participante.

2. Planes de aprendizaje personalizados

Con base en la evaluación, se diseñan planes de formación específicos para cada individuo, considerando sus metas profesionales y el contexto laboral particular.

3. Contenidos y metodologías adaptadas

Se seleccionan los contenidos más relevantes para cada participante y se emplean metodologías de aprendizaje variadas, como tutorías, talleres prácticos, simulaciones, e -learning, entre otras, para facilitar la asimilación de los conocimientos.

4. Ritmo y seguimiento individualizado

Se respeta el ritmo de aprendizaje de cada persona, ajustando la duración y complejidad de las actividades formativas. Además, se brinda seguimiento personalizado para evaluar el progreso y ofrecer retroalimentación oportuna.

5. Flexibilidad y accesibilidad

La capacitación personalizada puede ofrecerse en diferentes modalidades, como presencial, virtual o mixta,

para adaptarse a las necesidades y preferencias de los participantes.

Los beneficios de la capacitación personalizada en competencias laborales son numerosos

Mayor motivación y compromiso

Los participantes se sienten más involucrados en el proceso de aprendizaje al sentir que la formación se adapta a sus necesidades e intereses específicos.

Mejor comprensión y retención de conocimientos

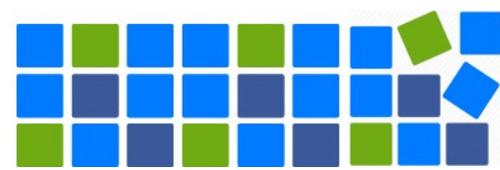
Al enfocarse en temas relevantes y utilizar metodologías adecuadas, se facilita la comprensión y retención de los conocimientos adquiridos.

Desarrollo de habilidades más efectivas

La capacitación personalizada permite a los participantes desarrollar las habilidades que realmente necesitan para desempeñarse mejor en su trabajo.

Mayor productividad y desempeño

Una fuerza laboral con competencias laborales bien desarrolladas y alineadas con las necesidades de la organización contribuye a mejorar la productividad y el desempeño general.



Capacitación personalizada (Continuación)

Reducción de costos

Al enfocarse en las necesidades específicas de cada participante, se optimizan los recursos y se evita la inversión en formación irrelevante.

En resumen, la capacitación personalizada en competencias laborales es un enfoque educativo innovador que permite a las organizaciones desarrollar una fuerza laboral más competente, adaptable y productiva.



Entrenamiento básico

El entrenamiento básico en competencias laborales se refiere a un tipo de capacitación enfocada en reforzar y desarrollar las habilidades y conocimientos básicos que son necesarios para desempeñar un trabajo específico. Este tipo de entrenamiento suele ser **corto e intensivo**, y se centra en las tareas y responsabilidades esenciales relacionadas con el puesto.

Objetivos del entrenamiento básico en competencias laborales

- Brindar a los trabajadores las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y segura.
- Mejorar la productividad y la calidad del trabajo.
- Reducir errores y accidentes.
- Aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Preparar a los trabajadores para avanzar en su carrera profesional.

Características del entrenamiento básico en competencias laborales

- Se centra en las competencias básicas y esenciales para el puesto de trabajo.
- Es de corta duración, generalmente de pocas horas o días.
- Se imparte de manera práctica y experiencial, utilizando técnicas como la demostración, la práctica y la retroalimentación.
- Está adaptado a las necesidades específicas del puesto de trabajo y de la organización.
- Puede ser impartido por instructores internos o externos.

Ejemplos de entrenamiento básico en competencias laborales

- Capacitación en seguridad en el trabajo.
- Competencias blandas o transversales.
- Capacitación en atención al cliente.

- Capacitación en uso de software.
- Capacitación en técnicas de producción.
- Capacitación en resolución de problemas.

Beneficios del entrenamiento básico en competencias laborales

Para los trabajadores:

- Mejora sus habilidades y conocimientos.
- Aumenta su productividad y calidad del trabajo.
- Les permite avanzar en su carrera profesional.
- Los hace más competitivos en el mercado laboral.
- Aumenta su motivación y compromiso.

Para las organizaciones

- Mejora la productividad y la calidad del trabajo.
- Reduce errores y accidentes.
- Disminuye la rotación de personal.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Fortalece la cultura organizacional.

En resumen, el entrenamiento básico en competencias laborales es una herramienta valiosa para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que a su vez beneficia tanto a los individuos como a las organizaciones.