



Guía de apoyo

Potencial conflictivo

Para determinar si alguien es conflictivo, es importante observar su comportamiento y patrones en diferentes situaciones. Aquí hay algunas señales que podrían indicar que alguien es conflictivo:

Reacciones exageradas

Si una persona tiende a reaccionar de manera desproporcionada ante situaciones cotidianas o pequeños contratiempos, podría ser un indicio de su propensión a generar conflictos.

Rabia o agresividad

Si alguien muestra una actitud de ira o agresividad frecuentemente, es posible que tenga un potencial conflictivo más alto. Estas personas pueden ser propensas a iniciar o participar en confrontaciones emocionales o físicas.

Dificultad para aceptar opiniones o críticas diferentes

Si alguien tiene problemas para aceptar y considerar puntos de vista diferentes a los suyos, y reacciona de manera defensiva o confrontacional ante críticas o sugerencias, es posible que tenga un potencial conflictivo más elevado.

Falta de empatía: La falta de empatía y la incapacidad para considerar los sentimientos y perspectivas de los demás puede manifestarse en comportamientos egoístas, insensibles o disruptivos, lo cual puede generar conflictos.

Tendencia a la confrontación o provocación

Si alguien tiene una tendencia constante a desafiar, confrontar o provocar a los demás, es posible que tenga un potencial conflictivo más alto.

Historial de conflictos frecuentes

Si una persona tiene un historial de involucrarse en disputas frecuentes, ya sea en el trabajo, en relaciones personales o en otros entornos, puede ser un indicio de su potencial conflictivo.

Es importante recordar que estas señales no son definitivas y que cada persona es única en su forma de comunicarse y relacionarse con los demás. Sin embargo, si se identifican varias de estas señales de manera consistente en una persona, podría indicar un mayor potencial conflictivo. En cualquier caso, es crucial mantener una comunicación abierta y honesta, establecer límites claros y buscar la resolución pacífica de los conflictos.

EL MAPA

El potencial conflictivo de una persona se refiere a su propensión a generar o participar en situaciones conflictivas. Puede estar relacionado con su estilo de comunicación, habilidades de control de emociones, actitudes y creencias, experiencias pasadas, entre otros factores.

Prever el potencial conflictivo de una persona puede ser complicado ya que cada individuo es único y puede haber muchos factores involucrados.

Una persona conflictiva en el ambiente laboral puede tener un impacto significativo tanto en el bienestar de sus compañeros como en el desempeño general de la organización.

RANGOS

Desempeño de máxima eficiencia

INDICADORES

- Estructura la visión y misión organizacionales sobre la base de valores morales.
- Establece un marco de trabajo que respeta tanto las políticas de la organización como los valores morales, las buenas costumbres y las buenas prácticas profesionales.
- Es modelo en el mercado y en su empresa, y se le reconoce por ser fiel a sus principios, tanto en lo laboral como en todos los otros ámbitos de su vida.
- Guía sus decisiones y acciones, tanto las que realiza personalmente como las de los equipos que supervisa, sobre la base de sus valores morales.
- Muestra un dominio de sus emociones ante circunstancias complejas.
- Maneja el estrés buscando métodos de desfogue.
- Responde de manera respetuosa incluso ante insultos.
- Promueve la armonía ante los conflictos.

Potencial conflictivo

Temario para el manejo de personal conflictivo:

Introducción al manejo de personal conflictivo

Definición de personal conflictivo.

Importancia de abordar el manejo de conflictos en el lugar de trabajo.

Objetivos del curso.

Identificación de personal conflictivo

Características y comportamientos comunes de personal conflictivo.

Señales de alerta para identificar personal conflictivo.

Análisis de casos de estudio.

Entendiendo las causas del conflicto

Factores individuales que pueden contribuir al comportamiento conflictivo.

Factores situacionales que pueden desencadenar conflictos.

Identificación de causas subyacentes en situaciones de conflicto.

Comunicación efectiva

Importancia de la comunicación en el manejo de conflictos.

Habilidades de comunicación para evitar o resolver conflictos.

Técnicas de escucha activa y empatía.

Gestión emocional

Reconocimiento y manejo de emociones propias y ajenas.

Estrategias para controlar la ira y el estrés en situaciones conflictivas.

Importancia de la autorreflexión y el autocontrol emocional.

Técnicas de resolución de conflictos

Enfoques colaborativos para la resolución de conflictos.

Técnicas de negociación y mediación.

Generación de opciones de solución y búsqueda de compromisos.

Desempeño estable y eficiente

- Prioriza valores y buenas costumbres, aun por sobre intereses propios y del sector u organización.
- Respeta y hace respetar a su gente las pautas de trabajo establecidas por la organización, orientadas a desempeñarse en base a las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres.
- Hace aportes y provee ideas para mejorar el accionar de la empresa y adecuarlo a los valores y principios comunes.
- Muestra ecuanimidad ante situaciones complejas.
- Muestro autocontrol en situaciones de estrés.
- Alienta a lograr acuerdos en situaciones difíciles.

Desempeño estable y pero propenso a fallos

INDICADORES

- Orienta a su gente cuando ésta se encuentra en situaciones en las que sus intereses y valores son inconstantes o contradictorios.
- Guía sus acciones por sus valores personales, orienta y motiva a sus compañeros a actuar de la misma manera.
- Se desempeña respetando las pautas de trabajo de la empresa que cree adecuadas.
- Las buenas costumbres, los valores y principios morales las basa en sus juicios personales.
- Mezcla temas personales con temas laborales
- Confronta a las personas cuando se cree agredido.

Potencial conflictivo

Manejo de situaciones conflictivas en el lugar de trabajo:

Herramientas para abordar situaciones conflictivas entre empleados.

Estrategias para lidiar con personal conflictivo en un equipo.

Prevención de conflictos a través de políticas y programas de gestión del talento.

Rol del líder en el manejo de personal conflictivo

Habilidades de liderazgo necesarias para gestionar conflictos.

Establecimiento de un entorno de trabajo positivo y colaborativo.

Fomento de la resiliencia y el compromiso del personal.

Prácticas de autocuidado y bienestar

Importancia de cuidar el bienestar personal en situaciones conflictivas.

Estrategias para mantener el equilibrio emocional y evitar el desgaste.

Casos prácticos y ejercicios de simulación

Resolución de casos prácticos para aplicar las habilidades aprendidas.

Participación en ejercicios de simulación para practicar la gestión de conflictos.

El temario se debe adaptar según las necesidades específicas de la organización o equipo. Además, es importante contar con ejemplos concretos y dinámicas de grupo para que los participantes puedan poner en práctica lo aprendido.

Desempeño inestable

INDICADORES

- No es confiable y sus principios son endebles.
- No acepta consejos y directivas que lo reorientan si ha cometido un error u omisión en términos de respeto de los valores las buenas prácticas o las buenas costumbres.
- Si la situación lo requiere no es capaz de darse cuenta de los valores que guían su acción.
- Se guía por valores y principios siempre y cuando no contradigan sus propios intereses, en cuyo caso prioriza los fines y beneficios a obtener, al modo de lograrlos.

Serias deficiencias para el desempeño

INDICADORES

- Respeta escasamente las buenas costumbres y el buen trato; no guía su trabajo ni el de los demás de acuerdo con las buenas prácticas profesionales.
- Pierde de vista las pautas establecidas por la organización, y se guía por su propio criterio y beneficio.
- Puede promover acciones o comportamientos en contra de la empresa.
- Usa la coerción como arma de presión laboral.

Prácticamente no presenta desempeño

INDICADORES

- Oculta acciones propias o de su equipo cuando sabe que van contra los principios o políticas de la organización.
- Su actitud no genera confianza entre sus compañeros ni ante sus superiores.
- La insidia, la manipulación y la agresión son parte de sus herramientas para conseguir logros.
- Frente a la obtención de buenos resultados, se vanagloria y no toma en cuenta ni reconoce el aporte que han realizado los demás.



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

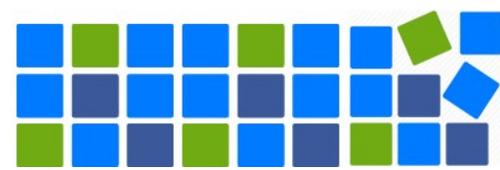
Los empleados capacitados son más creativos e innovadores.

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

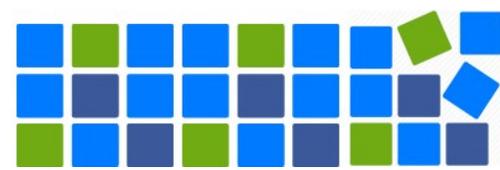
Al enfocarse en temas relevantes y utilizar metodologías adecuadas, se facilita la comprensión y retención de los conocimientos adquiridos.

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.