

# ÍNDICE

## MANUAL DEL MONITOR Cómo resolver el conflicto y el desacuerdo

INTRODUCCIÓN .....	6
Objetivo de este Manual .....	6
Cómo prepararse para dirigir con eficacia el programa .....	6
Visión General: Cómo planificar su programa de formación .....	6
Organización de este Manual .....	7
Objetivo del programa de formación .....	7
Preparación: Beneficios potenciales para los participantes .....	7
AGENDA TÍPICA DE UN SEMINARIO .....	9
PRINCIPIOS ORIENTADORES PARA LA GESTIÓN DEL DESACUERDO .....	12
NUEVE ENFOQUES ESTRATÉGICOS .....	14
Ejercicio de simulación: “Asuntos Personales en el Trabajo” .....	20
Cómo administrar el <i>Cuestionario de Resolución de Diferencias</i> (MODI-Yo) .....	20
Ejercicio: “Cómo Repartir Recursos Limitados” .....	20
Cómo interpretar las puntuaciones de su Cuestionario MODI-Yo .....	20
Análisis del caso: “Cómo Reconocer el Rendimiento Excepcional” .....	23
EL PROCESO DE CUATRO FASES: ANÁLISIS DEL CASO “EL EMPLEADO DE CONFIANZA” .....	26
INTEGRACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN .....	30
Práctica para crear destrezas .....	30
Cómo utilizar la información de retorno del Cuestionario MODI-Otro .....	31
Sumario y Plan de Acción del Participante .....	32
ANEXO: LISTA DE COMPROBACIÓN PARA EL SEMINARIO .....	33

## CUADERNO DE TRABAJO DEL PARTICIPANTE Resolución del conflicto y del desacuerdo

PRINCIPIOS ORIENTADORES .....	35
EJERCICIO: “CÓMO REPARTIR RECURSOS LIMITADOS” .....	36
NUEVE TÁCTICAS PARA RESOLVER EL DESACUERDO Y EL CONFLICTO .....	37

BARRERAS PARA SOLUCIONAR CONSTRUCTIVAMENTE EL DESACUERDO .....	46
CASO: “ CÓMO RECONOCER EL RENDIMIENTO EXCEPCIONAL” .....	47
PROCESO DE CUATRO FASES PARA GESTIONAR EL DESACUERDO .....	53
CASO: “ EL EMPLEADO DE CONFIANZA” .....	54
PRÁCTICA PARA CREAR DESTREZAS .....	58
GUÍA DEL OBSERVADOR .....	60
REVISIÓN Y PLAN DE ACCIÓN .....	62

## **CÓMO RESOLVER LAS DIFERENCIAS: SIMULACIÓN**

### **Los Asuntos Personales en el Trabajo**

OBJETIVO .....	65
SITUACIÓN .....	65
INSTRUCCIONES .....	65
CÓMO INTERPRETAR LAS PUNTUACIONES DE SU EQUIPO .....	68
VENTAJAS Y LIMITACIONES DE CADA OPCIÓN .....	69

## **CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS**

INSTRUCCIONES PARA CONTESTAR EL CUESTIONARIO .....	72
CÓMO PUNTUAR EL CUESTIONARIO .....	77
NUEVE TÁCTICAS PARA MANEJAR CONSTRUCTIVAMENTE LOS DESACUERDOS .....	78