INTRODUCCIÓN

OBJETIVO DE ESTE MANUAL

Ayudar tanto a los formadores experimentados como a los menos experimentados a diseñar e implantar programas eficaces dirigidos a mejorar las destrezas de mandos y otros profesionales relacionados con la resolución constructiva del conflicto y el desacuerdo.

CÓMO PREPARARSE PARA DIRIGIR CON EFICACIA EL PROGRAMA

- Lea el *Cuaderno de Trabajo del Participante*. [Nota: La utilización del *Cuaderno de Trabajo del Participante* mejorará los resultados del programa de formación, ya que incluye casos, ejercicios, cuestionarios de autoevaluación y modelos operativos contrastados].
- Lea este *Manual del Monitor*. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a CERA, nuestra editorial, que está a su disposición para ayudarle en su programa (91) 467.52.91
- Examine los másters originales de las Transparencias que se adjuntan en el *Manual del Monitor* (ver anexos). Seleccione las que va a utilizar para sus programas. Como monitor, tiene permiso para utilizar estos originales únicamente para hacer transparencias o diapositivas.
- Familiarícese con el *Cuestionario de Resolución de Diferencias* (MODI-Yo), cumplimentando su propia copia.
- Como ayuda complementaria, puede leer *Cómo Utilizar Constructivamente las Diferencias*, un libro del Dr. Kindler, publicado también por la Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S. A.

VISIÓN GENERAL: CÓMO PLANIFICAR SU PROGRAMA DE FORMACIÓN

Las limitaciones de tiempo determinarán la cantidad de información que va a poder incluir en el programa de formación. El material que se facilita en el *Cuaderno de Trabajo del Participante* permite realizar un programa de uno o dos días. Para las sugerencias sobre la agenda de trabajo y las opciones de horarios, vea la “Agenda Típica de un Seminario” que ofrece este *Manual*.

Mantenga a los participantes centrados en los tres elementos clave que dan coherencia al programa: los Principios Orientadores, los Nueve Enfoques Estratégicos y el Proceso en el que se aplican estos enfoques. Asimismo, existe a su disposición una ficha de plástico como recordatorio; puede que quiera entregarla a los participantes al final del programa. Ésta subraya y refuerza los Principios, los Enfoques y todo el Proceso.

ORGANIZACIÓN DE ESTE MANUAL

1. El primer tema que aborda este *Manual del Monitor* son los **Principios Orientadores** (Le proporcionaremos información adicional que probablemente quiera añadir para desarrollar cada uno de estos principios. Nos hemos limitado a cuatro principios *clave*, que probablemente son los que la mayoría de las personas pueden interiorizar sin problemas).
2. El siguiente foco de atención de este programa son los **Nueve Enfoques Estratégicos**, que incluyen:
 - Un ejercicio de simulación: “Negocios Personales en el Trabajo”.
 - El *Cuestionario de Resolución de Diferencias* (MODI-Yo).
 - Un ejercicio: “Cómo Repartir Recursos Limitados”.
 - La explicación de cada enfoque y la interpretación de las puntuaciones.
 - Las barreras relacionadas con los nueve enfoques.
 - Un caso: “Cómo Reconocer el Rendimiento Excepcional”.
3. Más tarde se introduce el **Proceso de Cuatro Fases**, que se aplica a un:
 - Caso: “El Empleado de Confianza”.Este caso se presenta en forma de diálogo en el *Cuaderno de Trabajo del Participante*.
4. A la **integración** de estos tres bloques se añaden la práctica de creación de destrezas, la utilización del Cuestionario MODI-Otro (cuestionario de información de retorno), la revisión de los puntos clave y el desarrollo del plan de acción de cada participante.

OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

Crear destrezas prácticas de gestión del conflicto en los participantes en un marco integrador que incluya:

- Los Principios Orientadores.
- Los Nueve Enfoques Estratégicos.
- El Proceso de Cuatro Fases.

PREPARACIÓN: BENEFICIOS POTENCIALES PARA LOS PARTICIPANTES

Al comenzar su programa de formación, una vez realizada la presentación de los participantes, explicadas las reglas generales, los avisos y los descansos programados, puede pedir a los participantes que comenten cuáles son los beneficios potenciales de la resolución constructiva del desacuerdo. Según vayan surgiendo ideas, escribálas en un rotafolios, pizarra o transparencia.

Aquí incluimos algunos *beneficios que puede añadir*, si los participantes no los explicitan:

- El desacuerdo se aborda antes de que aumente y esté fuera de nuestro control.
- Se aclararan los malentendidos.
- Se identifican los problemas subyacentes y las posibilidades creativas.
- Se crea la confianza y aumenta la comunicación.
- Mejora el trabajo en equipo.

Una **alternativa**, complemento, o un ejercicio añadido consiste en distribuir fichas con el siguiente texto:

Si pudiera resolver el desacuerdo de manera más constructiva, mi vida personal y profesional sería mejor en los siguientes aspectos:

Puede recoger estas fichas y leer o exponer la serie de beneficios/los beneficios subyacentes. Con frecuencia, del uso de estas fichas suele surgir una amplia gama de beneficios potenciales.