

Técnicas de apoyo para cumplir la NOM 035

Versión en línea

Nota: Este curso es en la modalidad en línea a través de la herramienta Zoom. Se requiere que el participante cuente con computadora, laptop, tablet, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita reproducir audio y video y una buena conexión a internet.

Las clases serán en tiempo real en los días y horario publicados. Las sesiones no serán grabadas y el participante sólo tendrá acceso a las sesiones del curso en el grupo al cual se haya inscrito.

EXPOSITOR

Martha Angélica Galicia Osorio

La maestra Martha Angélica Galicia Osorio es licenciada en derecho por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en donde también obtuvo el grado de maestra en Ciencias Sociales, con la tesis "Mediación en el Centro de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, 2007-2011". También realizó una maestría en Análisis y Resolución de Conflictos en la Universidad George Mason, en Arlington Virginia. Es mediadora certificada por el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo y se ha desempeñado como consultora independiente en varias organizaciones de la sociedad civil, tanto nacionales como internacionales, realizando intervenciones en comunidades en conflicto del Estado de Oaxaca y en Washington DC, entre otros lugares. Además, tiene veinticuatro años de experiencia como catedrática a nivel licenciatura. Ha realizado publicaciones en el International Peace and Security Institute y en revistas especializadas como Edähi y el Journal of Conflict Transformation and Security. Actualmente se encarga del proyecto del centro de resolución de conflictos del ITAM y es la asociada estatal en Hidalgo del Instituto Republicano Internacional – México A.C.

PROPÓSITO

Comúnmente, en las organizaciones hay una gran variedad de necesidades insatisfechas e intereses contrapuestos entre los diferentes sectores e individuos que las conforman. Esto, además de la percepción de injusticia y de la falta de estrategias para encausar debidamente las insatisfacciones, puede desembocar en verdaderos conflictos que polarizan a los grupos confrontados e impiden el desarrollo de las actividades laborales. Sería ideal que en el tratamiento hacia los empleados se incluyera habilidades sociales como la escucha activa, la empatía y el diálogo colaborativo como medio de sacar lo mejor de los conflictos. Es por eso que el propósito del presente curso es dotar de herramientas a los directivos, gerentes, mandos medios, personal de recursos humanos, supervisores, etc. para gestionar constructivamente la diversidad de conflictos que se generan cotidianamente dentro de una organización. Adicionalmente, se introducirá a los participantes en el diseño de programas y actividades que impliquen los conocimientos y habilidades aprendidas durante el curso para la solución de conflictos en su contexto laboral.

OBJETIVO

El objetivo principal es fomentar la respuesta asertiva de los participantes ante los conflictos que enfrenten dentro de su contexto y poder cumplir de mejor manera con la NOM 035. Más específicamente, el objetivo del curso es proporcionar conocimiento y habilidades que permitan a sus participantes identificar los principales conflictos en su contexto y convertirse en gestores de diálogo colaborativo para solucionar los conflictos a través del intercambio de ideas y la negociación.

METODOLOGÍA

La naturaleza de un curso hace que éste tenga componentes teóricos en áreas de trauma, negociación y diálogo colaborativo a través de lecturas y presentaciones por parte del tallerista. El taller también tendrá componentes prácticos consistentes en análisis de situaciones reales, ejercicios vivenciales, diseño de intervenciones para solucionar un problema en equipo, además de la modelación de los principios que deben estar presentes en cualquier intervención de solución de conflictos a través de las reglas y actividades de la clase.

DIRIGIDO A

Directivos, gerentes, mandos medios, personal de recursos humanos, supervisores, etc. de empresas.

TEMARIO

I. El trauma y la recuperación

Objetivo

Proveer a los participantes con herramientas para identificar los hechos que han y pueden vulnerar emocionalmente a los miembros de sus organizaciones. Igualmente, implementar estrategias que apoyen al desarrollo emocional y conductual saludable de sus integrantes.

1. Tipos de trauma
2. Estilos de enfrentar el conflicto y fortalezas ante el conflicto
3. Generación de comunidad
4. ¿Cómo me ayudo a sentirme bien?

II. Poder y conflicto

Objetivo

Reconocer las consecuencias negativas del desequilibrio de poder en una organización. Además, entender la manera en que los conflictos pueden ser un ancla que no permite el desarrollo o el detonante de colaboración y avance.

1. Desequilibrio de poder y conflicto
2. Teorías de escalación del conflicto
3. Significado positivo y negativo del conflicto

III. La negociación y sus herramientas de análisis y acción

Objetivo

Identificar los elementos básicos del conflicto y los intereses encontrados que pueden dificultar los consensos dentro de un grupo o entre diferentes sectores laborales, así como encontrar opciones para superar dichas dificultades a través de las concesiones.

1. Posiciones, intereses y necesidades
2. Intereses y necesidades opuestos y comunes
3. El rol del poder y las emociones dentro del proceso de negociación, espacio para la narración
4. Construcción de objetivos comunes

IV. Toma de decisiones colaborativa en la organización

Objetivo

Sensibilizar acerca de cómo la inclusión de distintos actores en la toma de decisiones concretas que afectan a una comunidad permite a esos actores ampliar su perspectiva sobre una situación y cambiar su posición ante ella.

1. Ventajas de la toma de decisiones colaborativa en la organización en comparación con la tradicional, centrada en el tomador de decisiones.
2. Dinámica de la toma de decisiones en grupo
3. Toma de decisiones colaborativa en la organización y sus actores.
4. Cómo llegar al cierre paso a paso

V. Habilidades del diálogo colaborativo

Objetivo

Conocer las ventajas de usar el diálogo como un medio para intercambiar ideas de manera respetuosa y colaborativa. Igualmente, practicar técnicas para generar un dialogo efectivo que les facilite llegar a consensos de cualquier índole.

1. Habilidades de un diálogo colaborativo y respetuoso: escucha activa, validación y resumen.
2. Intervenciones para fomentar el diálogo: técnica de "la pecera".

VI. Diseño de acciones ante un conflicto laboral

Objetivo

Analizar una situación conflictiva para identificar sus causas y diseñar las mejores acciones para su solución.

1. Análisis de la problemática
2. Diseño de una o varias acciones para responder a la problemática
3. Criterios de evaluación de las acciones de respuesta

DURACIÓN

30 horas