

CURSO **¿CONFLICTOS EN EL TRABAJO?: ESTRATEGIAS PARA SU RESOLUCIÓN**

Modalidad e-Learning Asincrónica

Duración: 35 hrs - Código Sence: 12-38-0753-76



Les Halles, empresa certificada bajo la Norma Chilena de Calidad NCH 2728, ofrece este curso virtual en el interés de contribuir al desarrollo profesional de quienes se desempeñan en los diversos sectores de la economía nacional. De esta manera, obtienen certificado aquellos alumnos que cumplan con el plan de capacitación y aprueben las respectivas evaluaciones.

OBJETIVO GENERAL

El Objetivo General o Competencia a desarrollar que propone este curso, es que al finalizar el/la participante estará en condiciones de aplicar estrategias en la resolución de conflictos laborales, respetando las políticas de bienestar y convivencia organizacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Reconocer los conceptos fundamentales asociados al conflicto laboral, considerando las diferentes fuentes que pueden originarlo al interior de la organización.

Emplear diferentes habilidades personales en el manejo de situaciones conflictivas, de acuerdo al rol que desempeñe el trabajador en el conflicto.

Aplicar técnicas de resolución de conflictos en disputas entre compañeros de trabajo, atendiendo a las causas que generaron aquella situación.

DIRIGIDO A

Ejecutivos, directivos y todos aquellos profesionales que deseen conocer y potenciar habilidades que les permitan desarrollar y manejar eficientemente los conflictos que se presentan en el quehacer cotidiano de las organizaciones

CÓMO ESTUDIAR ESTE CURSO ONLINE

Este curso se imparte en modalidad e-learning asincrónica desde la plataforma Moodle. El día de inicio, cada participante recibe su clave de acceso a los contenidos y está apoyado por coordinadores durante el proceso de estudio.

El curso contempla una prueba parcial por unidad y una prueba global final. La nota mínima de aprobación es un 60% en escala de 1 a 100.

Se envían reportes de avances y estatus de cada uno al Encargado de Capacitación. Una vez finalizado y aprobado el programa se envía el certificado en formato DIGITAL.

**Cada unidad temática incluye Actividad Motivacional, Caso Práctico, Resolución de Problemas.*

CONTENIDOS DEL CURSO

UNIDAD TEMÁTICA 1: ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

Lección 1.1 Conceptos generales asociados al Conflicto

- Concepto de conflicto.
- Causas en el surgimiento de un conflicto.

Lección 1.2 El proceso del Conflicto

- Etapas en las que el conflicto evoluciona y se desarrolla.
- Estructura en oraciones afirmativas, negativas e interrogativas.

Lección 1.3 Tipos de Conflicto

Tipos de conflicto según:

- Su Impacto.
- Las partes involucradas.
- Sus causas.

UNIDAD TEMÁTICA 2: HABILIDADES PARA ENFRENTAR Y RESOLVER CONFLICTOS

Lección 2.1 Comunicación Asertiva y Escucha Activa

- Características de la Comunicación Asertiva.
- Concepto de Escucha Activa y cómo gestionarla.

LECCIÓN 2.2. MANEJO DE LAS EMOCIONES.

- Conciencia Emocional.
- Regulación Emocional.
- Importancia de la paciencia y tolerancia.
- Habilidades de resiliencia.
- Manejo de críticas.

Lección 2.3. Negociación y lograr acuerdos

- El método de Harvard (de Fisher y Ury).
- Mediación y Arbitraje.
- Creatividad en la Negociación.

UNIDAD TEMÁTICA 3: TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

Lección 3.1 Acciones preventivas para evitar conflictos.

- Acciones preventivas a llevar a cabo con los equipos de trabajo.
- Actividades grupales para prevención de conflictos.

Lección 3.2 Técnicas de Mindfulness para ayudar a enfrentar conflictos.

- Cómo practicar Mindfulness en el Trabajo.
- Técnicas y ejercicios de Mindfulness.

Lección 3.3 Técnicas para una Comunicación eficiente en la resolución de conflictos.

- Técnica DESC.
- Técnica SOCS.
- Técnica del Sándwich.
- Banco de Niebla.

Lección 3.4. Ejemplos de resolución de conflictos comunes.

- Diferentes tipos de conflictos que se dan en el mundo laboral y formas prácticas de abordarlos

MÁS INFORMACIÓN DE ESTE CURSO

FONO DE CONTACTO

Central: (56-2) 2597 66 00 (opción 2)

Whatsapp: +56 9 6666 1348

E-MAIL

contacto@leshalles.cl

SITIO WEB

www.leshalles.cl

DIRECCIÓN:

María Luisa Santander 0443, Providencia, Santiago, Chile



"Actividades de capacitación autorizadas por el Sence para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducentes al otorgamiento de un título o grado académico"