

16

HORAS



CLASES ELEARNING

SÍNCRONO

CURSO

Manejo y Resolución de Conflictos

PÚBLICO OBJETIVO

Líderes de equipo, supervisores, personal de recursos humanos, profesionales de cualquier sector y trabajadores que buscan mejorar sus habilidades de manejo y resolución de conflictos en el ámbito organizacional.

REQUISITOS DE INGRESO

- Experiencia previa en trabajo en equipo o gestión de personas.
- Conocimientos básicos sobre comunicación interpersonal.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos del Conflicto

- Definición y características del conflicto.
- Tipos de conflictos y niveles (interpersonal, grupal, organizacional).
- Causas y efectos del conflicto en el entorno laboral.
- Mitos y realidades sobre el conflicto.
- Estrategias para la identificación temprana de conflictos.

Competencias a Desarrollar: Iniciar el conflicto como un proceso natural en las relaciones humanas y su impacto en el entorno organizacional, identificando sus causas y consecuencias.

Módulo 2: Estrategias de Manejo de Conflictos

- Modelos y enfoques de resolución de conflictos.
- Estilos de manejo del conflicto (evitación competencia, acomodación, compromiso, colaboración).
- Autoevaluación del estilo personal de gestión de conflictos.
- Selección del enfoque adecuado según el tipo de conflicto.
- Ejercicios prácticos y estudio de los casos.

Competencias a desarrollar: Evaluar diferentes estrategias de resolución de conflictos y seleccionar el enfoque más adecuado para cada situación.

Módulo 3: Comunicación Efectiva y Escucha Activa en Conflictos

- Principios de la comunicación efectiva en la resolución de conflictos.
- Barreras en la comunicación y su impacto en la escalada del conflicto.
- Técnicas de escucha activa y empatía.
- Reforma de mensajes y validación de información.
- Lenguaje verbal y no verbal en la gestión de conflictos.
- Prácticas y rol de comunicación en escenarios conflictivos.

Competencias a desarrollar: Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para prevenir y gestionar conflictos de manera constructiva.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 4: Negocio y Mediación de Conflictos

- Introducción a la negociación: conceptos y principios.
- Estrategias de negociación basada en intereses y en posiciones.
- Técnicas de mediación en conflictos organizacionales.
- Resolución de conflictos en equipos de trabajo.
- Aplicación de técnicas de mediación y negociación en casos prácticos.

Competencias a desarrollar: Aplicar estrategias de negociación y mediación para la resolución de conflictos en entornos laborales.

Módulo 5: Prevención y Gestión de Conflictos en la Organización

- Cultura organizacional y su influencia en la gestión del conflicto.
- Estrategias de prevención y gestión del conflicto en equipos de trabajo.
- Implementación de planes de acción para resolución de conflictos.
- Seguimiento y evaluación de la efectividad de las estrategias.

Competencias a desarrollar: Desarrollar estrategias organizacionales para prevenir conflictos y fomentar un clima laboral positivo.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Síncrona

La metodología de capacitación síncrona, con clases en vivo y acceso a la grabación de las clases dictadas por el relator está diseñada para desarrollar y fortalecer competencias clave en los trabajadores. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción en tiempo real:** Sesiones en vivo con el profesor para resolver dudas y recibir retroalimentación inmediata.
- **Flexibilidad:** Acceso a grabaciones para repasar contenido en cualquier momento.
- **Entorno:** Moodle centraliza recursos, facilita el seguimiento y la autoevaluación.
- **Colaboración entre equipos distribuidos:** Fomenta el intercambio de ideas y el aprendizaje colaborativo entre trabajadores en distintas ubicaciones geográficas.

Esta metodología combina las ventajas del aprendizaje en tiempo real y la flexibilidad del acceso a contenido grabado. Las sesiones en vivo proporcionan interacción directa con el profesor, similar a la capacitación presencial, fomentando la participación activa y la resolución inmediata de dudas. Al mismo tiempo, el acceso a las grabaciones permite a los trabajadores repasar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo, sin limitaciones geográficas ni de horarios. Esto garantiza una capacitación eficiente y flexible, adecuada para empresas con equipos distribuidos o con agendas laborales exigentes.

Participación mínima

75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima

4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE
EVALUACIÓN



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO