

## Resolución de conflictos

### Objetivos generales:

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de generar estrategias de desarrollo organizacional que permitan a los funcionarios capacitados aplicar lo aprendido, a través de un mejoramiento de las relaciones interpersonales reflejado en un clima laboral mejorado.

### **METODOLOGIA DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.**

La metodología utilizada será de clases teóricas basadas en un profundo análisis de temas a tratar y además serán planteados puntos de vista desde la diversidad de realidades y situaciones, así se pasará a las clases prácticas con los conocimientos de base ya adquiridos en las clases teóricas y serán aplicados con la supervisión del Equipo Docente.

### **MODALIDAD PEDAGOGICA.**

Cada curso utilizará una metodología activo-participativa, que permita un mayor dinamismo, entendiendo que la mejor forma de aprender y de interactuar, es que los participantes “aprendan haciendo”. En las clases se utilizará el Modelo de Aprendizaje para Adultos.

### Población objetivo:

Dirigido a Área de Recursos Humanos y personal en general.

## Temario:

### **UNIDAD I: RELACIONES INTERPERSONALES.**

- Definición.
- Importancia.
- Las comunicaciones interpersonales.
- Proceso de comunicación.
- Manejo de comunicaciones verbales.
- Manejo de comunicaciones no verbales.
- Barreras de la comunicación.
- Técnicas de comunicación efectivas.

### **UNIDAD II: CLIMA LABORAL.**

- Variables que determinan el clima laboral de una institución.
- Motivaciones del comportamiento humano en el trabajo y relaciones interpersonales.
- Organigrama.
- Identificación de etapas y tipos de conflictos.
- Técnicas de manejo de conflicto individual y grupal.
- Técnicas de comunicación asertivas en la toma de decisiones y manejo de conflictos.

### **UNIDAD III: TRABAJO EN EQUIPO.**

- Diferencia entre grupo y equipo de trabajo.
- La importancia de establecer metas individuales y hábitos de trabajo en pos del trabajo conjunto y organizado hacia metas de largo alcance.
- Estrategias de trabajo en equipo según objetivos y tareas.
- La adaptación al cambio.
- Observación de principales ámbitos de acción:
- Personal.
- Profesional.
- Social.

### **UNIDAD IV: RESOLUCION DE CONFLICTOS INTERPERSONALES.**

- Tipos de conflictos.
- Identificación de conflictos.
- Factores que aumentan los conflictos.
- Dinámicas de comportamiento de sistemas y de grupos pequeños.
- Análisis del valor del rol asignado dentro del sistema y del grupo.
- Técnicas sencillas de resolución de problemas utilizando la creatividad.
- Importancia de la actitud en el quehacer laboral.
- Las conversaciones.
- Los compromisos.

### Información General del Curso

Fecha	: Consultar
Valor del Curso	: Consultar
Horario	: A convenir
Duración	: 20 Hrs.
Modalidad	: Presencial.

Inscripciones y Consultas : **Ignacio Hernandez Triviño**  
Correo Electrónico: [ignacio.hernandez@consoportecotec.cl](mailto:ignacio.hernandez@consoportecotec.cl)  
Teléfono: 43 – 2230885      Celular: 84480068

**Página Web:** [www.consoportecotec.cl](http://www.consoportecotec.cl)