

SANTO
TOMÁS

EDUCACIÓN
CONTINUA



MODALIDAD
100% ONLINE

CURSO

Código Sence 1238042731

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONTEXTOS LABORALES

**PARA
CURSOS EMPRESAS
EXCLUSIVOS**

Santo Tomás Educación Continua

Tiene sus orígenes en el año 2000, creada como una unidad cuya finalidad es proporcionar la capacitación para el trabajo, con altos estándares de calidad técnica y académica para las demandas de personas naturales, instituciones públicas y empresas privadas.

La política de calidad de Santo Tomás Educación Continua tiene como meta ser un referente nacional en la industria de la capacitación satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y otras partes interesadas, entregando servicios de calidad reconocida y estandarizada, mediante el mejoramiento continuo y sistemático de nuestros procesos y el cumplimiento de los requisitos legales y/o otros reglamentarios aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad por parte de todo el personal.

Reconocimiento que queda demostrado al trabajar con grandes empresas nacionales prestándoles servicios de capacitación permanente, lo que se suma a una de nuestras principales fortalezas que es la gran cobertura nacional a lo largo de Chile.

Contamos con certificación vigente, para el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de SGS, en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y NCh 2728:2015.



Objetivo general

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de reconocer técnicas de resolución de problemas en contextos laborales.

Dirigido a

El curso está dirigido a colaboradores de la empresa que por la naturaleza de sus funciones estén a cargo de equipos de trabajo, tales como jefes de servicio al cliente, jefes comerciales y jefes de áreas. El participante debe tener conocimiento básico de los componentes del trabajo en equipo, comprensión lectora y conocimientos básicos de ofimática y uso de internet.

Objetivos específicos

- Identificar qué habilidades son necesarias antes una situación concreta.
- Identificar conflictos o problemas.
- Identificar diferentes tipos de conflictos.
- Reconocer conflictos en base a sus causas.
- Elaborar un plan de acción para la mejora de mi capacidad de resolver conflictos.

Contenidos

Módulo I. Gestión eficaz de conflictos.

- La importancia de las habilidades en la resolución de conflictos.
- La escucha activa y la escucha empática.
- El rapport o sintonía.
- La observación o calibración.
- La empatía.
- Técnicas de asertividad para la resolución de conflictos.

Módulo II. Características de los conflictos.

- ¿Qué es un conflicto?
- Conflictos vs problemas.
- Conflictos, ¿riesgo u oportunidad?
- La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: mi mapa del mundo.
- ¿Cómo ampliar mi mapa del mundo?

Módulo III. Tipos de conflictos.

- Tipos de conflictos habituales en el entorno laboral: conflictos funcionales y disfuncionales.
- Las 8 causas generadoras de conflictos y sus motivos.

Módulo IV. Los conflictos en el ámbito laboral.

- El proceso del conflicto.
- Las 4 conductas más frecuentes que se adoptan ante un conflicto.
- ¿Cómo resolver conflictos: pasos habituales en la resolución de conflictos?
- Estrategias habituales a la hora de resolver conflictos.

Módulo V. Autoevaluación en la resolución de conflictos.

- ¿Qué hago ante los conflictos: autoevaluación?
- Dificultades con las que me encuentro y puntos fuertes que dispongo: punto de partida y estado deseado.
- Elaboración de un plan de acción para la mejora de mi capacidad para resolver conflictos.

Metodología

Programa en modalidad e-learning asincrónica en plataforma virtual la cual promueve, a través de contenidos y actividades en línea, el desarrollo autónomo de los procesos de aprendizaje de los participantes.



Horarios.

La modalidad de impartición, permite a los estudiantes maximizar sus tiempos, puesto que dispone de acceso a los recursos de aprendizaje desde la plataforma y con acceso desde cualquier dispositivo móvil con conexión a Internet.



Actividades.

Los participantes exploran e internalizan los contenidos a través de los elementos dispuestos para su aprendizaje en la plataforma Stecdigital, tales como recursos multimedia, foros, pizarra informativa, wiki, sistema de mensajería, tareas, entre otros. Además, cada módulo cuenta con actividades prácticas de aplicación y sus instrucciones.



Material complementario.

Cada módulo cuenta con material descargable en base a normas, leyes o lecturas complementarias.



Evaluaciones.

El curso cuenta con evaluación diagnóstica, evaluaciones formativas y sumativas para asegurar la adquisición de los aprendizajes esperados.



Canales de comunicación.

La plataforma dispone de un foro de consulta moderado por el docente y que da soporte a discusiones y opiniones en línea, permitiendo a los participantes intercambiar ideas respecto a los temas tratados. El docente responde las inquietudes en un plazo no superior a las 48 horas posteriores.



Seguimientos y soporte.

Durante el proceso de aprendizaje, los participantes son siempre acompañados por un docente experto. Además, la plataforma cuenta con un Centro de Ayuda virtual donde los participantes pueden canalizar requerimientos técnicos y administrativos en cualquier momento.



MODALIDAD
100% **ONLINE**

SANTO
TOMÁS[®]

EDUCACIÓN
CONTINUA

PARA
CURSOS EXCLUSIVOS / **EMPRESAS**