

08

HORAS



CLASE PRESENCIAL

CURSO

Administración de Conflictos

PÚBLICO OBJETIVO

Supervisores, jefaturas intermedias, líderes de equipo y colaboradores interesados en mejorar sus competencias en la gestión de conflictos.

REQUISITOS DE INGRESO

- Conocimientos básicos de comunicación interpersonal.
- Experiencia previa en el trabajo en equipo.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Introducción a la Administración de Conflictos

- Conceptos básicos: ¿Qué es un conflicto? Tipos de conflictos.
- Causas comunes de conflictos en el entorno laboral.
- El ciclo del conflicto: etapas y puntos de intervención.

Competencias a desarrollar: Comprender las bases teóricas del conflicto y las principales causas de su surgimiento en el ámbito laboral, con el objetivo de reconocer oportunidades para la resolución proactiva.

Módulo 2: Habilidades de Comunicación para la Resolución de Conflictos

- Escucha activa y comunicación asertiva.
- Técnicas para mantener el control emocional durante el conflicto.
- Rol de la empatía en la resolución de problemas.

Competencias a desarrollar: Fortalecer habilidades de comunicación efectiva para abordar conflictos de manera constructiva y reducir tensiones en el equipo.

Módulo 3: Estrategias de Resolución de Conflictos

- Identificación de intereses versus posiciones.
- Técnicas de negociación y mediación.
- Enfoques colaborativos y manejo de situaciones de alta tensión.

Competencias a desarrollar: Implementar estrategias prácticas para resolver conflictos de manera efectiva, promoviendo soluciones sostenibles y fortaleciendo las relaciones interpersonales.

Modulo 4: Prevención y Gestión de Conflictos en el Entorno Laboral

- Creación de un ambiente de trabajo basado en la confianza y el respeto.
- Herramientas para la prevención de conflictos: políticas y procedimientos claros.
- Casos prácticos: análisis y solución de conflictos laborales.

Competencias a desarrollar: Desarrollar un enfoque preventivo y sistemático para gestionar conflictos laborales, fomentando un ambiente organizacional positivo.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Presencial

La metodología de nuestro curso presencial, está diseñada para desarrollar competencias laborales clave que mejoren el desempeño de los trabajadores, mediante estrategias activas que aseguran un aprendizaje relevante y aplicable. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción personalizada y contextualizada.**
- **Retroalimentación inmediata para optimización continua.**
- **Desarrollo de competencias blandas críticas.**
- **Participación activa que impulsa el aprendizaje práctico.**

Este enfoque integral garantiza que los trabajadores no solo adquieran conocimientos, sino que desarrollen las competencias necesarias para enfrentar con éxito los retos y demandas de su rol en la empresa, mejorando tanto su rendimiento individual como el del equipo.

Asistencia 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