



GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias para identificar, prevenir, gestionar y resolver conflictos laborales, aplicando técnicas de comunicación, negociación y mediación que favorezcan relaciones laborales colaborativas y un adecuado clima organizacional.



Objetivos específicos

- Identificar las principales causas, tipos y etapas de los conflictos laborales, reconociendo factores que pueden afectar el clima organizacional.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, escucha activa, negociación y manejo emocional para abordar situaciones conflictivas.
- Desarrollar estrategias prácticas para la resolución de conflictos, promoviendo acuerdos y relaciones laborales respetuosas y colaborativas.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Fundamentos del conflicto laboral

Contenidos:

Concepto y características del conflicto laboral.

Tipos de conflictos en las organizaciones.

Principales causas y factores desencadenantes.

Etapas y evolución del conflicto.

Impacto de los conflictos en el clima y desempeño laboral.

Actividad Práctica: Identificación y análisis de un conflicto laboral.

Módulo 2

Comunicación efectiva para la gestión de conflictos

Contenidos:

Principios de comunicación efectiva.

Barreras y errores frecuentes en la comunicación.

Escucha activa y empatía.

Comunicación asertiva y lenguaje adecuado.

Manejo de conversaciones difíciles.

Actividad Práctica: Ejercicio de comunicación asertiva frente a una situación conflictiva.

Módulo 3

Técnicas de negociación y manejo de conflictos

Contenidos:

Conceptos y principios de negociación.

Estrategias y estilos de manejo de conflictos.

Intereses, posiciones y necesidades de las partes.

Técnicas para alcanzar acuerdos.

Manejo de objeciones y situaciones de tensión.

Actividad Práctica: Simulación de una negociación laboral.

Módulo 4

Mediación y resolución de conflictos laborales

Contenidos:

Concepto y principios de mediación.

Rol de las partes en la resolución del conflicto.

Técnicas para facilitar el diálogo.

Construcción de acuerdos y compromisos.

Seguimiento de acuerdos y prevención de nuevos conflictos.

Actividad Práctica: Simulación de un proceso de mediación laboral.

Módulo 5

Prevención y gestión de conflictos en la organización

Contenidos:

Estrategias de prevención de conflictos.

Clima laboral y relaciones interpersonales.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl