

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Taller Resolución de Conflictos

OBJETIVO:

Desarrollar habilidades para identificar, analizar y resolver conflictos de manera efectiva mediante técnicas de comunicación, negociación y manejo emocional, promoviendo relaciones laborales y personales más constructivas.

DIRIGIDO:

Líderes de equipo, supervisores, jefes de área, personal de gestión humana y profesionales en general que requieran fortalecer sus competencias relacionales, mejorar el clima laboral y optimizar la gestión de equipos mediante estrategias de comunicación asertiva y negociación.

PROGRAMA:

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Contenidos:

- Concepto de conflicto.
- Tipos de conflicto.
- Causas más frecuentes.
- Consecuencias positivas y negativas del conflicto.
- Etapas del conflicto.
- Mitos sobre el conflicto.

Actividad:

- Dinámica de identificación de conflictos cotidianos.

MÓDULO 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL CONFLICTO

Contenidos:

- Emociones y comportamiento.
- Autoconocimiento emocional.
- Autorregulación.
- Empatía.
- Manejo del estrés durante situaciones conflictivas.

Actividad:

- Ejercicio de reconocimiento emocional.

MÓDULO 3. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Contenidos:

- Comunicación verbal y no verbal.
- Barreras de la comunicación.
- Escucha activa.
- Preguntas abiertas.
- Retroalimentación efectiva.
- Comunicación asertiva.

Actividad:

- Prácticas de escucha activa y comunicación asertiva.

MÓDULO 4. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Contenidos:

- Identificación del problema.
- Análisis de intereses y necesidades.
- Generación de alternativas.
- Toma de decisiones.
- Estrategias ganar-ganar.
- Manejo de situaciones difíciles.

Actividad:

- Resolución de casos prácticos.

MÓDULO 5. NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN BÁSICA

Contenidos:

- Principios de negociación.
- Estilos de negociación.
- Proceso de negociación.
- Introducción a la mediación.
- Rol del mediador.
- Acuerdos sostenibles.

Actividad:

- Simulación de negociación.

MÓDULO 6. INTEGRACIÓN Y EVALUACIÓN

Contenidos:

- Aplicación de herramientas aprendidas.
- Resolución integral de casos.
- Elaboración de un plan personal para el manejo de conflictos.
- Evaluación de conocimientos.
- Retroalimentación y cierre.

Actividad:

- Juego de roles.
- Evaluación final.
- Compromisos de mejora.

METODOLOGÍA

- Exposición participativa.
- Análisis de casos.
- Trabajo en equipo.
- Juegos de rol.
- Ejercicios individuales.
- Discusión guiada.

RELATOR:



Patricia Ortega Melo (Relator Principal)

Psicóloga, magister en educación, directora de obra de corporación Refugio de Esperanza, Universidad de Concepción. Amplia experiencia en práctica clínica, en dirección de obras del Hogar de Cristo, sede Rancagua, asociado a frecuentes asesorías organizacionales en diagnóstico, selección y capacitación de equipos de trabajo. Larga trayectoria en docencia en diferentes entidades educativas en varias regiones del país (Concepción, Rancagua y Santiago). Temas de docencia relacionados con Administración de Recursos Humanos, ética profesional, psicología laboral (selección, perfiles de cargo y diagnostico organizacional), mediación, psicología general, administración de archivos, manejo de stress y estrategias de resolución de conflictos al interior de los equipos de trabajo

Nota: Akademia 360 / Pragma Educa se reserva el derecho de realizar cambios en la programación, horarios y relatores por fuerza mayor.

FORMAS DE PAGO:

Pago en línea con Tarjeta de Crédito / Débito (Webpay - Mercado Pago):
http://link.mercadopago.cl/akademia360

Transferencia Electrónica o Depósito Bancario:

- Razón Social: Akademia 360 SPA
- RUT: 77.837.603-2
- Banco: Banco ITAU
- Tipo de Cuenta: Cuenta Corriente
- Número de Cuenta: 0226911564
- Correo de confirmación: portega@akademia360.cl

CONDICIONES DE PAGO:

- Se documenta a más tardar el primer día de clases.
- Cualquier anulación de inscripción debe realizarse con 72 horas antes del primer día de clases. Posterior a este plazo y antes del inicio del curso, se cobrará el 50% del valor de la capacitación.
- En caso de deserción durante el desarrollo de la capacitación, la persona o empresa deberá cancelar el valor total del curso, y el participante quedará en calidad de reprobado.

ANTECEDENTES GENERALES:

Razón Social:	Akademia 360 SPA / Pragma Educa
RUT:	77.837.603-2
Duración:	8 Horas
Fechas:	Del 24/11/2026 al 26/11/2026
Horario:	19:00-22:00
Código SENCE:	Sin Sence
Lugar de ejecución:	Teams
Valor:	$80.000.-

IMPORTANTE:
La comunicación de cursos de capacitación en SENCE debe realizarse con dos días hábiles de anticipación al organismo correspondiente.
Esta actividad de capacitación no conduce a título o grado académico.
Akademia 360 SPA se reserva el derecho de no impartir la actividad si no se alcanza el quórum mínimo requerido.