

GUIA DEL PARTICIPANTE CURSO:

“Manejo de Conflictos”

Estimado/a participante,
¡Bienvenido/a al curso de Manejo de Conflictos!

A través de esta guía, te proporcionaremos toda la información necesaria para que puedas desarrollar exitosamente este curso. Aquí encontrarás detalles sobre el uso de la plataforma e-learning, los contenidos, los objetivos del curso, los recursos pedagógicos, el sistema de evaluación y los canales de apoyo disponibles para resolver cualquier duda.

Te recomendamos leer detenidamente esta guía antes de comenzar el curso, ya que te brindará las herramientas necesarias para navegar de manera eficiente por los módulos y optimizar tu proceso de aprendizaje.

¡ÉXITO!

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

- **Nombre del curso:** "Manejo de Conflictos".

- **Horas:** 50 horas.

- **Objetivo General:** Aplicar estrategias efectivas de resolución de conflictos en entornos laborales, utilizando técnicas de negociación, manejo de emociones y comunicación asertiva para prevenir y gestionar disputas de manera eficiente.

- **Requisitos de Ingreso:**
 - Se requiere manejo a nivel usuario de pc. El participante debe poseer un computador con conexión a internet y un mínimo de 256mb de memoria RAM. Con programas de procesamiento de texto, Flash Player y Acrobat Reader. Windows XP, 7, 8 o similares: Mac os, Lotus, Word pad.

 - Realizar inducción tecnológica y metodológica de la plataforma y el curso.

ESTRUCTURA PEDAGÓGICA

APRENDIZAJES ESPERADOS	CONTENIDOS	DURACIÓN
Reconocer los conceptos fundamentales del conflicto, sus causas y evolución, considerando los diferentes tipos de conflictos y su impacto en las relaciones laborales	Módulo 1: Anatomía del Conflicto <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de conflicto y sus principales causas. • Tipos de conflictos: internos y externos. • Ciclo de vida del conflicto y factores que influyen en su desarrollo 	9
Identificar las etapas del ciclo del conflicto y las estrategias adecuadas para gestionarlo, evitando la escalada mediante técnicas de comunicación efectiva	Módulo 2: Estrategias para el Manejo de Conflictos <ul style="list-style-type: none"> • Etapas en la resolución de un conflicto. • Identificación de argumentos, exploración de opciones y toma de decisiones. • Técnicas de gestión para evitar la escalada del conflicto 	9
Describir la influencia de las emociones en la resolución de conflictos, utilizando estrategias de autorregulación para mejorar la toma de decisiones y el control emocional	Módulo 3: Gestión de las Emociones en los Conflictos <ul style="list-style-type: none"> • La influencia de las emociones en la resolución de conflictos. • Estrategias de autorregulación emocional. • Manejo de la ira y el estrés en situaciones de conflicto 	9
Distinguir entre las implicaciones y medidas específicas en el proceso de protección de datos personales y en el manejo de datos personales sensibles.	Módulo 4: Estrategias para Resolver Conflictos <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de resolución de conflictos: colaboración, compromiso, evitación, dominación y acomodación. • Identificación de trampas comunes como la exageración, culpa y ataques personales. • Estrategias para neutralizar conflictos de manera efectiva 	5
Explicar los principios de la negociación basada en intereses, diferenciándola de la negociación posicional para alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos	Módulo 5: Principios de Negociación <ul style="list-style-type: none"> • Diferencias entre negociación basada en intereses y negociación posicional. • Técnicas para lograr acuerdos ganar-ganar. • Separación del problema y la persona en la negociación 	9
Aplicar herramientas	Módulo 6: Conflictos en las	9

para la prevención y resolución de conflictos en entornos laborales, promoviendo relaciones colaborativas y ambientes de trabajo saludables

Organizaciones

- Factores que influyen en los conflictos organizacionales.
- Estrategias para anticipar y prevenir conflictos en el trabajo.
- Implementación de estructuras de gestión para reducir disputas

Técnicas Metodológicas:

Método: El curso se basa en un enfoque de **aprendizaje significativo** (Fink, L.D., 2003), promoviendo la participación y la aplicación de conocimientos en contextos reales. Se implementan estrategias como:

- **Estudios de caso** sobre conflictos organizacionales.
- **Simulaciones de conflictos** para desarrollar habilidades de resolución.
- **Cuestionarios y preguntas abiertas** que fomentan la reflexión crítica.
- **Recursos multimedia** con contenido teórico y práctico.
- El curso está diseñado para su implementación en una **plataforma LMS**, asegurando una experiencia de usuario fluida y acceso a materiales complementarios como **glosarios, resúmenes y actividades interactivas**.
- Los módulos incluyen actividades formativas con retroalimentación, promoviendo un aprendizaje basado en la práctica y la reflexión sobre experiencias reales.

El curso cuenta con lecciones, actividades formativas y por módulo. Para fomentar la interacción y retroalimentación del curso con el medio, esta metodología ofrece: una plataforma con servicio de mensajería entre los alumnos, tutor y la coordinadora (tutor administrativo), preguntas abiertas al final de cada lección que buscan generar debate entre los participantes y comunidades de aprendizaje y la realización de preguntas públicas y privadas entre el tutor y éstos. Las preguntas públicas pueden ser votadas por los alumnos a través de la opción like (me gusta). La viñeta aula virtual del campus online cuenta con anuncios de la coordinadora (tutor administrativo), del profesor (tutor experto en contenido) y síntesis de preguntas públicas, a fin de motivar el intercambio y ser puente de los contenidos. La viñeta de descargas permite que los alumnos bajen programas, pero también que compartan materiales.

SOPORTE PEDAGOGICO

El profesor del curso (experto en contenido) brindará soporte pedagógico, publicará preguntas, casos, artículos y responderá las dudas y comentarios que surjan dentro de los espacios de interacción. El periodo máximo para que el profesor (tutor experto en contenidos) resuelva dudas de contenidos es de 24 horas hábiles, es decir, de lunes a viernes, y a la vez, los participantes lo podrán contactar al correo del profesor. Cada clase está diseñada para ser completada en un periodo de 7 días por los participantes.

Mientras que las interrogantes planteadas al profesor (tutor experto en contenido) serán resueltas en un periodo máximo de 48 horas. En caso de que se interrumpa el normal funcionamiento de la plataforma, se dará aviso a los participantes por parte de la coordinadora (tutor administrativo) y se extenderá el plazo para la ejecución de la clase.

Evaluación:

El Curso Contempla:

- Evaluaciones parciales: las cuales nos permiten valorar los conocimientos adquiridos por los participantes en cada módulo. Se corrigen automáticamente y cuentan con una justificación (feedback, retroalimentación) que complementa la corrección y fomenta el autoaprendizaje.
- Evaluación final: esta se realiza al término del curso y busca medir los conocimientos adquiridos por los participantes durante todo el programa. Serán siete preguntas aleatorias. éstas serán de selección múltiple, representando el 100% de la nota del curso.

Módulo 1: Anatomía del Conflicto

Explora los fundamentos del conflicto, sus causas y su ciclo de vida, analizando cómo estos influyen en las relaciones laborales

Módulo 2, Estrategias para el Manejo de Conflictos

Presenta las etapas de resolución de conflictos y herramientas para evitar la escalada de disputas

Módulo 3, Gestión de las Emociones en los Conflictos

Analiza el impacto de las emociones en los conflictos y proporciona estrategias para su regulación

Módulo 4, Estrategias para Resolver Conflictos

Explica los diferentes estilos de resolución de conflictos y su aplicación según el contexto

Módulo 5, Principios de Negociación

Diferencia la negociación basada en intereses de la negociación posicional y enseña estrategias para alcanzar acuerdos efectivos

Módulo 6, Conflictos en las Organizaciones

Identifica los factores que generan conflictos en entornos laborales y presenta estrategias para prevenir y gestionar disputas organizacionales

Examen final, Se espera que el participante logre aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del curso, demostrando su capacidad para analizar conflictos, emplear estrategias de negociación y aplicar técnicas de comunicación efectiva en la resolución de disputas laborales.

Adicionalmente, el participante contará con tres oportunidades para responder correctamente a la evaluación y demostrar su comprensión de los contenidos del curso.

Norma de Evaluación: Se evalúan con una escala 1 a 7, donde el porcentaje de aprobación comprende el 70% de las respuestas.