

## RESUMEN DEL CURSO

### Manejo de Conflictos en Entornos Laborales

---

#### Presentación General

Este curso entrega herramientas teóricas y prácticas para **comprender, prevenir y resolver conflictos en entornos organizacionales**, integrando elementos claves como la comunicación asertiva, el manejo emocional y la negociación efectiva.

A través de tres módulos, los participantes desarrollarán la capacidad de **identificar tipos y causas de conflicto, regular sus propias emociones ante situaciones tensas y aplicar estrategias de resolución en contextos reales**, fortaleciendo así sus competencias para la convivencia y la colaboración en el trabajo.

El curso está diseñado en modalidad e-learning asincrónica y cuenta con actividades interactivas, casos aplicados y autoevaluaciones formativas para facilitar el aprendizaje autónomo y contextualizado.

---

#### Competencia General del Curso

**Distinguir herramientas de resolución de conflictos en entornos laborales, a partir del análisis de situaciones organizacionales que involucren negociación, manejo de emociones y comunicación asertiva.**

---

#### Competencias Específicas por Módulo

Módulo	Competencia específica
<b>Módulo 1: Anatomía del Conflicto</b>	Reconocer los conceptos fundamentales del conflicto, sus causas y evolución en el entorno laboral.
<b>Módulo 2: Gestión de las Emociones</b>	Identificar la influencia de las emociones y aplicar técnicas de autorregulación en situaciones de conflicto.
<b>Módulo 3: Conflictos en las Organizaciones</b>	Distinguir herramientas de resolución de conflictos en entornos laborales, a partir del análisis de situaciones organizacionales que involucren negociación, manejo de emociones y comunicación asertiva.

---

#### Contenidos por Módulo



### ✓ MÓDULO 1: Anatomía del Conflicto

Introduce los fundamentos del conflicto laboral:

- Definición de conflicto y diferencia con el desacuerdo
- Tipología de conflictos: intrapersonal, interpersonal e intergrupales
- Causas comunes del conflicto en el entorno organizacional
- Ciclo del conflicto: etapas, manifestaciones y resultados posibles
- Factores que influyen en la escalada o desescalada del conflicto

Este módulo sienta las bases para **comprender la dinámica de los conflictos laborales** y cómo prevenir su evolución negativa.

---

### ✓ MÓDULO 2: Gestión de las Emociones

Explora el rol de las emociones en el conflicto y entrega herramientas prácticas para su autorregulación:

- Las emociones en contextos tensos
- Técnicas de autorregulación emocional: respiración, pausas, autodiálogo
- Manejo de la frustración, estrés y ansiedad
- Ejercicios de empatía en situaciones laborales complejas

El enfoque está en desarrollar **inteligencia emocional aplicada** a la resolución de conflictos.

---

### ✓ MÓDULO 3: Conflictos en las Organizaciones

Profundiza en estrategias prácticas para gestionar conflictos en entornos laborales:

- Factores organizacionales que generan conflictos
- Estrategias para anticipar y prevenir conflictos
- Estructuras de gestión para reducir disputas
- Comunicación asertiva y negociación como herramientas de solución

El módulo se orienta a la **distinción de técnicas y análisis de casos reales**, fortaleciendo la autonomía del participante para intervenir en su entorno laboral.

---



## Metodología

El curso se basa en una **metodología de aprendizaje activo y significativo**, adaptada a un entorno e-learning asincrónico. Cada módulo incluye:

- Actividades interactivas
- Casos prácticos de resolución
- Recursos multimedia y lecturas clave
- Autoevaluaciones con retroalimentación formativa
- Espacios de reflexión personal y aplicación laboral

Esta metodología permite que los participantes avancen a su ritmo, con foco en el aprendizaje autónomo, contextualizado y aplicado.