



# GESTIÓN Y RESOLUCIÓN EN MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

**Modalidad**  
**Presencial/Elearning**

**Reunión con Relator**  
**Costo 0**

**Incluye**  
**Diploma y Certificado**





## Objetivo general

Proporcionar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para prevenir, manejar y resolver conflictos en el entorno laboral. Promover un entorno laboral armonioso mediante la implementación de técnicas de gestión de conflictos.



## Objetivos específicos

- 1. Entender la naturaleza y las causas de los conflictos en el lugar de trabajo.
- 2. Adquirir habilidades para prevenir y manejar conflictos laborales.
- 3. Aprender y aplicar leyes y regulaciones laborales relacionadas con el manejo de conflictos.



## 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: Introducción a la gestión y resolución de conflictos laborales**

- Definición de conflictos laborales
- Causas de conflictos laborales
- Tipos de conflictos laborales
- Consecuencias de los conflictos laborales
- Importancia de la gestión de conflictos laborales

### **Módulo 2: Habilidades de comunicación en la gestión de conflictos**

- Elementos de una comunicación efectiva
- Barreras de comunicación
- Técnicas de comunicación asertiva
- Escucha activa
- Feedback constructivo

### **Módulo 3: Técnicas de prevención de conflictos**

- Identificación de potenciales conflictos
- Estrategias de prevención
- Técnicas de negociación
- Técnicas de mediación
- Resolución de conflictos a través del diálogo

### **Módulo 4: Técnicas de manejo y resolución de conflictos**

- Técnicas de manejo de conflictos

- Pasos para resolver conflictos
- Técnicas de resolución de conflictos
- Role-playing
- Casos de estudio

### **Módulo 5: Leyes y regulaciones laborales**

- Leyes laborales básicas
- Leyes laborales en relación con los conflictos laborales
- Procedimientos y protocolos en caso de conflictos laborales
- Derechos y deberes de los trabajadores y empleadores
- Casos de estudio

### **Módulo 6: Medición de conflictos laborales**

- Herramientas para medir conflictos laborales
- Análisis de los resultados de la medición
- Estrategias para mejorar a partir de la medición
- Casos de estudio
- Ejercicios prácticos

### **Módulo 7: Casos prácticos y role-playing**

- Role-playing de situaciones de conflictos laborales
- Análisis y discusión de los casos prácticos

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