

# Programa Introductorio de Formación en Manejo de Conflictos para Organizaciones

## Objetivo General

Brindar a los participantes herramientas y buenas prácticas en la gestión de conflictos intraorganizacionales, con el fin de optimizar la gestión empresarial y fortalecer habilidades estratégicas de negociación y resolución de conflictos.

## Logros esperables

Al finalizar el programa, los participantes serán capaces de:

- Comprender la naturaleza y dinámica del conflicto en entornos organizacionales.
- Aplicar herramientas prácticas para gestionar y resolver conflictos de manera efectiva.
- Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y negociación estratégica.
- Implementar modelos y estrategias de gestión de conflictos en el ámbito empresarial.
- Generar un marco de colaboración y networking que les permita reflexionar sobre su negocio y su entorno laboral.

## Destinatarios

- Propietarios y mandos medios de PYMES.
- Gerentes, directivos y personal de áreas funcionales en organizaciones.
- Emprendedores y desarrolladores de negocio.

## Modalidad y Carga Horaria

- **100% virtual** – formato mixto sincrónico/asincrónico.
- **Duración total:** 30 horas reloj.
- **Distribución de la carga horaria:**
  - **Encuentros sincrónicos:** 1.5 horas semanales (total: 15 horas reloj).
  - **Trabajo asincrónico por parte del estudiante:** Actividades individuales y grupales, foros de debate, consulta a docentes y análisis de casos (total: 10 horas).
  - **Acompañamiento del docente:** 4 horas asincrónicas durante el programa.
  - **Videos grabados por el docente:** 0.5 por semana para video con contenido teórico aplicado, orientación semanal de trabajo y foro de acompañamiento.

- **Inicio:** Primera semana de abril.
- **Horario de encuentros sincrónicos:** Viernes de 18:00 a 19:30 hs.
- **Duración del programa:** 10 semanas.

---

## Contenidos y Desarrollo de Clases

### Semana 1: Introducción al Manejo de Conflictos

- **Objetivo:** Presentar el curso, definir qué es un conflicto y su importancia en el ámbito organizacional.
- **Temas:**
  - Concepto de conflicto.
  - Diferencia entre conflicto funcional y disfuncional.
  - Impacto de los conflictos en las organizaciones.
  - Metodología del curso.
- **Actividad:** Foro de debate sobre experiencias personales en conflictos organizacionales.

### Semana 2: Tipos de Conflictos

- **Objetivo:** Identificar los diferentes tipos de conflictos en las organizaciones.
- **Temas:**
  - Conflictos interpersonales, grupales e intergrupales.
  - Conflictos estructurales y organizacionales.
  - Ejemplos y análisis de casos.
- **Actividad:** Caso práctico para identificar el tipo de conflicto en una situación organizacional.

### Semana 3: Etapas del Conflicto

- **Objetivo:** Comprender cómo evolucionan los conflictos.
- **Temas:**
  - Fases del conflicto: latente, emergente, manifiesto y posconflicto.
  - Factores que influyen en la escalada del conflicto.
  - Estrategias para intervenir en cada etapa.
- **Actividad:** Simulación de un conflicto en distintos niveles.

### Semana 4: Modos de Afrontamiento del Conflicto

- **Objetivo:** Conocer los estilos de afrontamiento del conflicto y su aplicación estratégica.
- **Temas:**
  - Estilos de afrontamiento: evitación, competencia, compromiso, acomodación y colaboración.
  - Ventajas y desventajas de cada estilo.
  - Cómo elegir el mejor estilo según la situación.

- **Actividad:** Autodiagnóstico de estilo de afrontamiento del conflicto.

### **Semana 5: Comunicación en el Conflicto (Parte I)**

- **Objetivo:** Explorar el papel de la comunicación en la resolución de conflictos.
- **Temas:**
  - Barreras de comunicación en el conflicto.
  - Lenguaje verbal y no verbal en la gestión del conflicto.
  - Técnicas de comunicación efectiva: escucha activa, reformulación y validación.
- **Actividad:** Role-play en parejas para practicar escucha activa.

### **Semana 6: Comunicación en el Conflicto (Parte II)**

- **Objetivo:** Desarrollar habilidades para mejorar la comunicación en situaciones de conflicto.
- **Temas:**
  - Comunicación asertiva en el conflicto.
  - Técnicas para conversaciones difíciles.
  - Cómo dar feedback en situaciones de tensión.
- **Actividad:** Análisis de conversaciones organizacionales problemáticas y propuesta de soluciones.

### **Semana 7: Modelos de Gestión de Conflictos (Parte I)**

- **Objetivo:** Conocer modelos tradicionales y modernos de gestión de conflictos.
- **Temas:**
  - Modelos de negociación: distributiva vs. integrativa.
  - Métodos alternativos de resolución de conflictos (mediación, conciliación, arbitraje).
  - Aplicaciones prácticas en la empresa.
- **Actividad:** Caso práctico de negociación basada en intereses.

### **Semana 8: Modelos de Gestión de Conflictos (Parte II)**

- **Objetivo:** Implementar estrategias avanzadas de negociación y gestión de conflictos.
- **Temas:**
  - Negociación colaborativa vs. competitiva.
  - Principios del modelo Harvard de negociación.
  - Gestión emocional en la resolución de conflictos.
- **Actividad:** Dinámica de negociación en equipos.

### **Semana 9: Aplicación de Estrategias de Resolución de Conflictos**

- **Objetivo:** Aplicar estrategias de resolución de conflictos en escenarios organizacionales.
- **Temas:**
  - Diseño de estrategias para gestionar conflictos en organizaciones.
  - Casos de éxito en empresas.
  - Análisis de errores comunes en la gestión de conflictos.
- **Actividad:** Elaboración de un plan de resolución para un conflicto real o simulado.

## Semana 10: Cierre y Reflexión Final

- **Objetivo:** Evaluar aprendizajes y planificar la aplicación de herramientas en el entorno laboral.
  - **Temas:**
    - Resumen de los principales aprendizajes del curso.
    - Evaluación de estrategias personales de gestión de conflictos.
    - Espacios de networking y colaboración futura.
  - **Actividad:** Reflexión final en pequeños grupos sobre la aplicación de lo aprendido en la organización.
- 

## Metodología de Evaluación

- **Evaluación continua:** Participación en foros, análisis de casos y resolución de actividades semanales.
  - **Evaluación final:** Desarrollo de un plan de resolución de conflictos aplicable a su organización.
  - **Retroalimentación:** Tutoría y asesoramiento por parte del docente.
- 

## Recursos y Material Complementario

- Repositorio de contenidos en aula virtual.
- Videos explicativos semanales grabados por el docente.
- Artículos y papers sobre gestión de conflictos y negociación.
- Espacios de consulta asincrónica con el docente.