

Curso

Habilidades para la resolución de conflictos en el contexto laboral

2019
8 horas

Bienvenida

Le damos la bienvenida a este proceso de capacitación, el que confiamos, le permitirá adquirir herramientas que optimizarán su gestión laboral. Antes de dar inicio al estudio mismo, es conveniente que conozca la información relacionada a los procesos de estudio. Le animamos a leerla y, ante cualquier consulta, no dude en contactarnos.

En esta guía se desarrollarán los siguientes aspectos:

1. Instrucciones Generales
2. Metodología del Curso
3. Requisitos de Conectividad y Sistema de Evaluación
4. Objetivos y Contenidos del Curso.

1. Instrucciones generales

- Revise la página del Curso, es decir, navegue en ella, y deténgase a conocer las herramientas de interactividad que el curso le ofrece: novedades, foro, glosario, entre otras.
- Sugerimos que dedique 2 horas diarias de estudios.
- Una vez habilitado el curso, este permanece on-line las 24 hrs. del día, por lo que puede ingresar a Moodle en todo momento.
- Si tiene dudas sobre los contenidos, envíe su consulta a los Coordinadores o a través del Foro. La respuesta será emitida, por la misma vía, en un plazo máximo de 48 horas. Le llegará un correo electrónico informándole de su respuesta, la que podrá ver accediendo a su plataforma de estudio. Accediendo a ella, en la parte central de la página seleccione Foro. Haga clic en el tema de su consulta y tendrá disponible la respuesta.
- Resuelva los ejercicios propuestos. Una vez emitidas sus respuestas, el sistema le retroalimentará inmediatamente, entregando las respuestas correctas.
- Rinda cada prueba de acuerdo a la fecha asignada en su cronograma. Las pruebas miden exclusivamente los contenidos del curso.
- Aprobar cada prueba parcial es requisito para poder pasar a la siguiente unidad y avanzar en el estudio.

2. Metodología de enseñanza

El e-learning plantea una forma distinta de relación pedagógica: es aprendizaje mediado por la tecnología donde el alumno tiene un rol central, ya que tiene que autogestionar su aprendizaje con la ayuda de sus compañeros profesores y tutor.

Este sistema constituye una propuesta de formación que contempla su implementación predominantemente mediante internet, haciendo uso de los servicios y herramientas que esta tecnología provee.

Dentro de la modalidad a distancia, el e-learning es una de las opciones que actualmente se utiliza con mayor frecuencia para atender la necesidad de educación continua o permanente.

Al ingresar a la plataforma de clases, el o la participante tendrá la opción de visualizar un Módulo General con información detallada del programa, las ponderaciones de notas, un video multimedia de recorrido por la plataforma, así como una documentación de navegación, que será de ayuda y guía durante todo el proceso de capacitación e-learning en el aula virtual, el cual contiene un vídeo de recorrido por la plataforma, el reglamento del estudiante, manual de uso de la plataforma, etc.

2. Metodología de enseñanza

En cuanto a los contenidos, estos serán relatados de forma guiada a partir de un menú en donde se encuentra alojados los módulos. Cada módulo de estudio poseerá una clase interactiva con recursos de contenidos, recursos de evaluación y actividades formativas de carácter práctico.

Como **recursos de contenidos**, cada módulo de estudio poseerá un manual de estudio, además de un resumen, un glosario técnico y una infografía con información útil al participante para enfrentar la evaluación teórico practica del módulo.

En referencia a los **recursos de evaluación**, mencionar que cada módulo poseerá un test formativo de selección múltiple, las cuales constan de retroalimentación que facilitaran el aprendizaje de los/as participantes, además, de actividades prácticas de Análisis De Casos para la evaluación de los aprendizajes. Para ello, aprovechando los recursos del modelo e-learning, se desarrollarán **dos Actividades Formativas por módulo**, donde se solicitará establecer medidas de innovación de acuerdo al uso de las técnicas revisadas, las cuales serán revisadas de forma asincrónica por el Tutor Relator en un tiempo máximo de 72 horas.

2.1. Plan de tutoría y administración de la actividad

Para las tutorías y a la administración de la actividad de aprendizaje, cada participante que este matriculado en un curso contará con un **Plan De Tutoría guiado por un Tutor Dinamizador**.

Este plan tutoría contemplara por calendario llamados telefónicos personalizados, correos de recordación de conectividad, así como la inducción metodológica y técnica de posibles consultas a la plataforma y aspectos administrativos, cada 5 días a la casilla tutordinamizador@rgformacion.cl y al fono +56 413162681.

Además, cada formación dispondrá de un guía o Tutor Relator, experto en contenidos para la resolución de posibles consultas asociadas a la administración de la actividad de aprendizaje propiamente tal. Todo ello con el fin de mejorar la conectividad y la experiencia e-learning de los participantes.

Asimismo, las y los participantes podrán optar a un foro consultas y un foro de orientación administrativa, todos los días de 18:00 A 20:00 Horas. Los tiempos de respuesta serán aproximadamente menor o igual a 48 horas para consultas asociadas al soporte técnico, y a la atención vía correo electrónico a la casilla tutordinamizador@rgformacion.cl. Además, comentar que la plataforma cuenta con una **mesa de Ayuda telefónica disponible de lunes a viernes, desde las 09:00 A 18:30 Horas al fono +56413162681**.

2.2. Aspectos motivacionales

Para los aspectos motivacionales, cada participante que este matriculado en un curso dispondrá de un Plan De Tutoría guiado por un Tutor Dinamizador. Este plan tutoría contemplara distintas acciones de motivación por parte de los Tutores dinamizador, por módulo como llamados telefónicos personalizados de conectividad, y correos animados de motivación para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje abordados por la capacitación.

3. Requisitos de conectividad y sistema de evaluación

El participante debe tener conectividad no inferior al 40 % del total de hrs. del curso. Y deberá hacer un diagnóstico inicial para identificar el nivel de conocimiento previo. En cada módulo se realizarán evaluaciones parciales, además se realizará una evaluación final al término del curso.

La evaluación en cada módulo corresponde a preguntas de aplicación como análisis de casos, resolución de problemas y alternativas, para cada pregunta hay un mensaje de retroalimentación dónde verifica su respuesta y se profundiza en ello, elaboración de informes o tareas que se evalúan.

El participante además debe al final del curso realizar una prueba para ver el logro de sus aprendizajes. Las notas son de 0 a 7. La nota mínima de aprobación es 5. La calificación de cada módulo corresponderá al promedio de notas obtenidas en él. La calificación final de cada participante corresponderá al promedio de las notas obtenidas en cada módulo más la nota final.

3.1 Control de asistencia sence

¡Importante!

Todos los alumnos que están inscritos con franquicia SENCE, deben declarar Inicio de Sesión en el curso cada vez que ingresen a la plataforma; también deben declarar cierre de Sesión antes de 3 horas de haber ingresado a la plataforma de lo contrario no será válido el ingreso y SENCE no validará su participación en el curso online, la dirección para declarar su inicio y cierre de sesión es: <http://elearning.sence.cl>

3.2 Los requisitos hardware, software del pc usuario notebook, netbook son:

Procesador básico del tipo Intel o AMD (mínimo Pentium 3 o su equivalente). – Mínimo 256 Mb RAM. - Una pantalla con resolución mínima de 800x600 y 256 colores. Se recomienda el uso de audífonos o parlantes en caso de querer escuchar el sonido de las unidades multimedia. Software: - Windows 98 o superior. - Lector de pdf Acrobat Reader o similar. - Navegador (Chrome, internet Explorer, Mozilla, etc.), flash instalado, java, bloqueo de elementos emergentes desactivado.

4. Plan de contingencia

Ante una posible eventualidad o problema asociado a la plataforma o a la formación se contará con un plan de contingencia y apoyo técnico. Se considerará situación de contingencia, a toda acción de carácter técnico que imposibilite al participante a ingresar y navegar en el ambiente virtual de la Plataforma. Desde el Plan de Tutorización, se dispondrá de **respaldo diario de las actividades, avances y registros de conectividad de los participantes**, las cuales podrán ser retomadas desde el punto en que éstas fueron interrumpidas vía tecnología Scorm, en caso de presentarse inconvenientes.

Introducción

Existen diversas causas que pueden hacer que el clima laboral se deteriore. En grupos de personas que trabajan en conjunto, es natural que se generen conflictos laborales que muchas veces pueden ser molestos y perjudiciales para el buen desempeño en el trabajo.

Para resolver conflictos, muchas veces se recurre a la autoridad y se intenta solucionar a través de un superior, sin embargo, es probable que un conflicto perdure a pesar de ello.

Este curso está diseñado para identificar y enfrentar situaciones de conflicto dentro del entorno laboral y dotar a quienes gestionan grupos de trabajo con habilidades comunicacionales que les permitan impactar a otros y así guiar a su equipo a la resolución del conflicto.

Destinatarios

Ejecutivos encargados de gestionar equipos de trabajo en las áreas administrativas y comerciales.

Objetivo General

Aplicar herramientas comunicacionales y de resolución de conflictos laborales en los equipos de trabajo a fin de fomentar el trabajo colaborativo y el clima laboral.

Descripción de Módulos

Módulo 1: HABILIDADES INTERACTIVAS

Objetivo Específico:

Identificar las habilidades interactivas o comunicativas requeridas para la resolución de conflictos en el contexto laboral.

Contenidos:

- Elementos socio-psicológicos de la comunicación
- Principales dificultades para relacionarnos
- Juicios y afirmaciones
- Técnicas de escucha activa
- Indagación apreciativa
- Comunicación para la acción: ofertas, peticiones y conversaciones.

4 Horas



Descripción de Módulos

Módulo 2: TRATAMIENTO DE CONFLICTOS EN EL TRABAJO

Objetivo Específico:

Aplicar estrategias comunicativas para la resolución efectiva de conflictos laborales en los equipos de trabajo.

Contenidos:

- Comunicación interpersonal
- Saber escuchar, expresar y pedir
- Tratamiento de conflictos: tipos y respuestas
- Gestión constructiva del conflicto
- Técnicas para motivar la participación del equipo
- Desarrollo de confianza y fortalecimiento del equipo

4 Horas



RED LEARNING
*Formamos para **crecer***