

# Manejo de crisis, resolución de conflictos y mediación en las instituciones públicas

Este programa surge de la necesidad de las instituciones públicas por capacitar a sus colaboradores en el manejo de relaciones interpersonales, grupales y organizacionales. Con la implementación de este tipo de acciones, se busca mejorar el clima laboral y tener una comunidad de trabajo que se sienta segura y con autoconfianza.

Para los profesionales que se desempeñan en el ámbito público, es fundamental identificar sus puntos débiles y fuertes, de esta forma podrán utilizar las habilidades de gestión de conflicto que más se adapten a su propia personalidad y a las circunstancias de trabajo en las que se desenvuelven a diario.

Al finalizar el curso, los participantes podrán emplear las herramientas de mediación necesarias para lograr la armonía organizacional, mediante el manejo efectivo de conflictos.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Emplear herramientas de mediación en el manejo de crisis y resolución de conflictos, transformando el quiebre en una oportunidad.

## DIRIGIDO A

-En primera línea: directivos a cargo de equipos, organizaciones o áreas de responsabilidad social y ciudadana.

-En segunda línea: personal administrativo con funciones o cargos de contacto permanente con usuarios.

## REQUISITOS DE INGRESO

Se sugiere experiencia en cargos de atención directa de público.

## METODOLOGÍA

El curso se realizará mediante el desarrollo de unidades temáticas que comprenden secciones teóricas y prácticas. La metodología emplea ejercicios estructurados para facilitar la participación de los alumnos, internalizando los contenidos, aplicando herramientas y ejercitando competencias.

En las horas teóricas los relatores desarrollarán los contenidos con apoyo de medios audiovisuales (presentaciones PowerPoint), basándose en una metodología participativa.

En las horas prácticas se realizarán las siguientes actividades en clases:

-Talleres prácticos en donde los alumnos deberán analizar casos y emplear protocolos que sean ajustables a la realidad de su organización, a modo de generar aplicabilidad de los conocimientos teóricos y técnicos adquiridos. Esta actividad práctica se realizará en forma grupal (5 alumnos máximo por grupo), siendo supervisadas y evaluadas por el relator.

-Análisis de casos para poner en práctica la comprensión de los hechos en el marco de la normativa y su aplicación en la administración pública, permitiendo a los alumnos analizar, comprender y evaluar los datos que se expongan en clases.

## EVALUACIÓN

Los participantes aprobarán el curso con nota mínima 4,0 en escala de 1,0 a 7,0.

Tendrán las siguientes evaluaciones y ponderaciones:

-Una prueba individual con aplicación de la materia del curso, la cual será valorizada con pauta de evaluación y cuya ponderación corresponde al 50%.

-Un taller práctico grupal con aplicación de la materia, esta actividad será valorizado con pauta de evaluación y su ponderación corresponderá al 50%.

## JEFE DE PROGRAMA

- Jorge Herrera Méndez. Ingeniero Comercial, Licenciado en Ciencias de la Administración, Universidad de Santiago de Chile. Director-Gerente del Programa de Capacitación en Computación y del Programa de Capacitación y Desarrollo Integral PROCADÉ, Dirección General de Educación Continua, Pontificia Universidad Católica de Chile.

## EQUIPO DOCENTE (\*)

-Natalia Méndez Pardo. Magíster en Psicología Social Aplicada, Universidad de Santiago de Chile. Asistente Social, Inacap. Diplomado Gerontología Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Profesora del Programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

-Gian Franco Suil. Administrador público, Universidad de Chile. Diplomado en Gerencia Pública, Universidad de Chile. Magíster en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile. Profesor del Programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

(\*) El curso será dictado por uno de los profesores descritos en "Equipo Docente" que será designado por la unidad.

## RESULTADO DE APRENDIZAJE - CONTENIDOS

1. Manejar herramientas de la administración pública como marco regulatorio para la mediación y resolución de conflictos en la gestión pública.

1.1. Marco general de la administración pública.

1.1.1. El instructivo presidencial de buenas prácticas laborales al alero del Estatuto Administrativo en la gestión pública.

1.1.2. El Estatuto Administrativo, la gestión pública y ser un directivo y jefe Accountability.

1.1.3. ¿Qué es una organización saludable en el sector público?

1.1.4. Aprendemos de la psicología organizacional positiva "POP".

1.1.5. Prácticas saludables para estructurar y gestionar los procesos de trabajo.

2. Utilizar herramientas para diagnosticar los conflictos y su nivel de impacto en la organización.

2.1. Diagnóstico de conflictos en la gestión pública.

2.1.1. Definición de conflicto.

2.1.2. Origen y causas.

2.1.3. El objeto del conflicto.

2.1.4. Tipos de conflictos.

2.1.5. Tipología de los conflictos, según sus elementos constitutivos.

2.1.6. Elementos constitutivos del conflicto.

2.1.7. Análisis del conflicto.

2.1.8. Técnicas para la detección de necesidades e intereses en los distintos conflictos.

2.1.9. Estilos de afrontamiento ante los conflictos.

2.1.10. Emociones y conflicto.

2.1.11. Habilidades de comunicación.

2.1.12. Sistemas de resolución alternativa de conflictos "RAC".

3. Emplear el método Harvard para el desarrollo de negociaciones y mediaciones eficaces al interior de las instituciones públicas.

3.1. Método Harvard para el desarrollo de negociaciones y mediaciones.

3.1.1. Definición de negociación.

3.1.2. Negociación posicional versus negociación colaborativa.

3.1.3. Distinción entre negociación y conflicto.

3.1.4. La alternativa: el método de la negociación basada en fuertes principios.

3.1.5. Principios que inspiran el método Harvard.

3.1.6. La preparación es la clave del éxito.

3.1.7. Antes de negociar.

3.1.8. Mecanismo para la negociación colaborativa del proyecto de negociación de Harvard.

3.1.9. Métodos alternativos para resolver o transformar los conflictos.

3.1.10. Mediación.

3.1.10.1. Modelos de mediación.

3.1.10.2. Etapas de la mediación.

3.1.10.3. Tareas y habilidades del mediador en el proceso de mediación.

3.1.10.4. Límites de la mediación.

## INFORMACIÓN GENERAL

**Duración: 24 horas cronológicas.**

**Código Sence:**

### MODALIDAD

Presencial

### PROCESO DE ADMISIÓN

Las personas interesadas deberán completar la ficha de inscripción ubicada al lado derecho de esta página web.

- Las inscripciones son hasta completar las vacantes.

- Si el pago lo efectúa su empresa, el encargado de capacitación de su empresa debe ingresar el requerimiento en "Inscripción Empresa", subiendo ficha de inscripción con firma y timbre además de ODC, OTIC, OC CM.

- El inscribirse no asegura el cupo, una vez inscrito en el programa, se debe cancelar el valor para estar matriculado.

\* El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del curso si no cuenta con el mínimo de alumnos requeridos. En tal caso se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero en un plazo aproximado de 15 días hábiles. A las personas matriculadas que se retiren de la actividad antes de la fecha de inicio, se les devolverá el total pagado menos el 10% del total del arancel.

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

El alumno aprobará al obtener como promedio de nota igual o superior a 4.0 y asistencia mínima de 75%.