

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 09
	<p>Formato DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</p>	Fecha: 27/10/2021

UNIDAD

Capacitación y Desarrollo UC

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD

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

PRESENTACIÓN

Las buenas relaciones y un grato ambiente laboral son fundamentales para un desempeño adecuado y de calidad. Es por esta importante razón, que todo funcionario público debe contar con herramientas que le permitan mejorar la capacidad de enfrentarse a diversas situaciones de conflicto.

DESCRIPCIÓN

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.

DIRIGIDO A/PÚBLICO OBJETIVO

- 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 a público.

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

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

DESGLOSE

RESULTADOS 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.

EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

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%.