

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	Resolución De Conflictos
Modalidades de Enseñanza	Elearning Asincrónica
Horas Disponibles	60
Códigos Sence Asociados	1237961753
Dirigido a	El programa está orientado a todos aquellos funcionarios que desempeñan cargos administrativos y que tienen interacción con clientes internos y/o externos
objetivos generales	Al finalizar el programa, los participantes serán capaces de poner en práctica diferentes herramientas fundamentales del proceso de negociación en el campo profesional, de los diferentes procesos de negocios, para la óptima resolución de conflictos.

introducción

En la actualidad las organizaciones requieren diversas competencias por parte de los colaboradores, las cuales mayormente superan los conocimientos técnicos, siendo una puerta de entrada hacia nuevos horizontes, buscando a profesionales más competentes en el desarrollo interpersonal.

Se han realizado diversos estudios en donde los resultados arrojan que los trabajadores que tienen o adquieren mejores competencias resolutivas son más competitivos y además son productivos, aumentando los niveles de eficacia en un 10 por ciento en sus áreas de desarrollo. El aporte complementario que genera el plan de estudio de "Resolución de Conflictos", es una mayor empleabilidad futura para los colaboradores, y la optimización de procesos en el trabajo en equipo, siendo beneficiados los colaboradores y la organización.

El motivo por el que se ofrece entregar una modalidad e-learning se debe a las ventajas que se obtienen al conectarse a cualquier hora del día y desde cualquier lugar, donde podrá contar con el apoyo en línea por parte del tutor y los participantes, y así resolver dudas y/o consultas, también para poder organizar personalmente el tiempo dedicado a la capacitación.

- La negociación y sus elementos fundamentales	- Fases de la negociación para la resolución de conflictos	- Factores internos y eternos de la negociación
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es negociar? - Los 6 elementos de un negociación - Elementos de la negociación- intereses. - Elementos de la negociación - las opciones - Elementos de la negociación - las alternativas - Elementos de la negociación - la legitimidad - Elementos de la negociación - la comunicación - Elementos de la negociación - los compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Características esenciales de un negociación - Características de una negociación i - Características de una negociación ii - Preparando la negociación - Ejemplo - claves de una negociación eficaz i - Ejemplo - claves de una negociación eficaz ii. 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir el punto de partida en una negociación - El estilo de negociación - El factor emocional en una negociación - La guerra psicológica en la negociación
objetivos	objetivos	objetivos
Mediante este módulo, los alumnos podrán aplicar los elementos fundamentales de la negociación, para desarrollar el esquema de resolución de conflictos e identificar sus principales factores	Mediante este módulo, los alumnos podrán considerar las fases establecidas, para el proceso de negociación en las distintas áreas de negocio, el cual permitirá desarrollar habilidades para la resolución de conflictos interpersonales	Mediante este módulo, los alumnos podrán comprender y explicar cómo afecta directamente e indirectamente los distintos factores externos e internos del proceso de negociación, para la resolución de conflictos interpersonales.

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

Gestión para la resolución de conflictos.

-Gestión constructiva de conflictos
-La forma de enfrentar los conflictos - introducción.
-La forma de enfrentar los conflictos - situación.
-La forma de enfrentar los conflictos – comentarios resumen.

objetivos

usar las diferentes herramientas, para la resolución de conflictos interpersonales dentro de la organización, mejorando sustancialmente la productividad

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD E-LEARNING

El proceso se desarrollará a través de una plataforma, la cual está a cargo del relator/encargado de soporte técnico, donde el alumno se registrará con un nombre de usuario y una clave de acceso. Una vez dentro de la plataforma, el alumno tendrá acceso a todos los elementos multimedia asíncronos (foros y biblioteca de documentos complementarios al curso). El alumno podrá ingresar a cada uno de los módulos disponibles y revisar los contenidos descritos junto a sus respectivos ejercicios. Una segunda forma de lograr interacción es el chat, el cual se encuentra disponible para resolver sus inquietudes. El valor agregado es la comunicación e interacción de manera online con el tutor para resolver dudas de acceso, conectividad y también ideas y experiencias. Existe además una plataforma donde los tutores ofrecen apoyo al alumno y gestión individualizada de la capacitación. Dado lo anterior, nuestro equipo de profesionales atiende las llamadas telefónicas, además de desarrollar también un trabajo de evaluación, dinamización, soporte y seguimiento de las actividades realizadas.

Las funciones del tutor serán principalmente de seguimiento diario, con el objeto de motivar y dinamizar el proceso, resolver dudas, realizar evaluaciones individuales y globales. El horario de atención del soporte técnico es de lunes a viernes de 09.00 a 18.00 hrs. Y se pueden contactar llamando al teléfono 22203648 o escribiendo un correo a docente@wtcs.cl.

En casos de dudas y/o consultas sobre los contenidos, el tutor responderá en un plazo no mayor a 48 horas. Cada unidad temática contempla un examen además del examen final.

En cuanto al plan de contingencia la empresa posee una tecnología proactiva, es decir, el tutor se encarga de mantener contacto permanente bajo cualquier vía con los alumnos motivando su participación, si el tutor ve que el avance del participante es inferior a lo esperado, con este mecanismo puede tener una retroalimentación periódica de las dificultades que puede tener una persona y evitar así la deserción por parte del participante, además el tutor envía periódicamente informes de avance llevando así las comparaciones con el tiempo ideas v/s tiempo real.



DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

PERFIL DEL RELATOR

Profesional del área de las Ciencias Sociales con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.