PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

ABORDAJE DE CONFLICTOS LABORALES

Departamento de Desarrollo Ocupacional y Departamento de Capacitación

OBJETIVO:

Fortalecer las competencias de las funcionarias y funcionarios del Hospital Regional de Antofagasta en el reconocimiento, análisis y resolución efectiva de conflictos laborales, promoviendo ambientes de trabajo colaborativos, saludables y respetuosos.

DIRIGIDO A:

El programa está dirigido a las funcionarias y los funcionarios del Hospital Regional de Antofagasta, con el objetivo de entregar herramientas teóricas para abordar de manera efectiva los conflictos que puedan surgir en el entorno laboral, favoreciendo la convivencia, el trabajo en equipo y el respeto mutuo.

DURACIÓN:

El curso se desarrollará mes a mes, con un cierre académico que se realizará el mes siguiente a la finalización de cada ciclo.

METODOLOGÍA:

El curso se imparte en modalidad e-learning asincrónica, lo que permite a las funcionarias y los funcionarios avanzar en los contenidos de acuerdo con sus propios tiempos, favoreciendo la conciliación con sus responsabilidades laborales.
El programa está estructurado en cuatro módulos temáticos que abordan aspectos esenciales del abordaje de conflictos laborales. Cada módulo contempla una evaluación sumativa orientada a reforzar y afianzar los aprendizajes. Al finalizar el curso, se realizará una evaluación general que permitirá medir el logro de los objetivos formativos y la comprensión integral de los contenidos.

Módulo 1: Inteligencia Emocional

Objetivo:
Fortalecer la inteligencia emocional de las funcionarias y los funcionarios para mejorar la gestión de emociones propias y ajenas en situaciones de conflicto laboral.

Contenido:

- Concepto y componentes de la inteligencia emocional
- Emociones y su impacto en los conflictos laborales
- Estrategias para la gestión emocional y comunicación asertiva
- Aplicación práctica en situaciones de conflicto

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Objetivo:
Entregar herramientas para fortalecer la comunicación efectiva entre funcionarias y funcionarios, promoviendo un diálogo claro, respetuoso y asertivo como base para prevenir y resolver conflictos laborales.

Contenido:

- Elementos y barreras de la comunicación en el trabajo
- Escucha activa y empatía
- Comunicación asertiva en situaciones difíciles
- Prácticas comunicacionales para prevenir conflictos

Módulo 3:
Gestión de Conflictos

Objetivo:
Entregar estrategias y herramientas prácticas para identificar, analizar y gestionar de manera efectiva los conflictos laborales, promoviendo soluciones colaborativas y entornos laborales saludables.

Contenido:

- Tipos y causas frecuentes de conflictos laborales
- Etapas del conflicto y formas de abordaje
- Estrategias de resolución: negociación, mediación y colaboración
- Rol de las emociones y la comunicación en la gestión del conflicto

Módulo 4: Mediación

Objetivo:
Conocer los principios y etapas de la mediación como herramienta efectiva para la resolución de conflictos en el entorno laboral, promoviendo el diálogo, la escucha activa y acuerdos colaborativos entre las partes involucradas.

Contenido:

- Principios básicos de la mediación laboral
- Etapas del proceso de mediación
- Rol del mediador y de las partes involucradas
- Aplicación de la mediación en conflictos entre equipos o personas