SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

HACIA UNA GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS

Código INAP IN31722/19 **Estado** Activo

Programa)Actividades Transversales **Área**)Conducción Personas y Equipos

Fundamentación

En toda organización se dan espacios de conflictos propios de los intercambios con otros y de los diferentes procesos que tanto áreas como personas dentro de la organización estén atravesando. Desde la Administración Pública es fundamental trabajar una propuesta de capacitación que centra al conflicto como un elemento más a gestionar y trabajar sobre la idea de que cómo tal no es bueno o malo, negativo o positivo por sí mismo, sino que el ámbito de injerencia es en el modo de abordarlo generando así un fortalecimiento de los equipos de trabajo y sus habilidades comunicacionales.

Este curso propone a los trabajadores de la Administración Pública conocimientos sobre la gestión de los conflictos interpersonales y la teoría de la negociación; además, aporta para el desarrollo de las habilidades requeridas para llevar adelante este proceso, considerando que el saber negociar implica abordar los conflictos de un modo constructivo, que mejora el clima laboral y el servicio que se brinda a la ciudadanía.

Contribución esperada

En las personas: adquirir capacidades para el uso de herramientas para el manejo constructivo de los conflictos.
En la organización: mejorar el clima laboral y disminuir los casos de conflictividad, especialmente en las áreas de atención al público.

Perfil del participante

Servidores públicos de toda la APN.

Objetivos

Que los participantes logren:

a) comprender la visión positiva del conflicto para detectar sus oportunidades de gestión constructiva en su ámbito laboral;
b) identificar los factores clave presentes en todo conflicto para poder abordarlos;
c) analizar y abordar los conflictos que se presenten en el desarrollo de sus tareas habituales desde la negociación colaborativa para optimizar los procesos comunicacionales y el clima laboral.

Contenido

Unidad 1. Factores y actitudes del conflicto
Visión positiva del conflicto. Clasificación de los conflictos. Actitudes frente al conflicto. Factores clave de todo Conflicto: a. Percepción b. Emociones c. Comunicación.

Unidad 2. Habilidades comunicacionales
Conversaciones del conflicto. Las conversaciones difíciles - La conversación de lo “qué pasó” - La conversación de los sentimientos - La conversación de identidad. Características de la comunicación. - Canales de la comunicación. - Niveles de mensajes de la comunicación. - Habilidades comunicacionales: Observar, escuchar y preguntar. Técnicas para estas habilidades.

Unidad 3. Negociación en base a intereses.
Negociación. Interés y posición. Tips para una buena negociación. Negociación colaborativa.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El curso se desarrolla a partir de tres casos ficticios filmados, en los cuales se muestran conflictos de distinta índole y su resolución a través del modelo de negociación Ganar-Ganar. Las escenas simulan espacios de trabajo (oficinas) de servidores públicos, donde transcurren las situaciones de conflicto. Cada vídeo actúa como dispositivo de análisis en diferentes momentos del curso.
Luego se invita a los participantes a proponer posibles vías de resolución utilizando las estrategias desde la visión positiva de la resolución de conflictos.

Recursos complementarios: infografías y material descargable.

Descripción de la modalidad

virtual autogestionada.

Bibliografía

Stone D., Patton B. y Heen S. (2000). Conversaciones difíciles. Bogotá: Norma.
Markus, M. y otros. (2012). Construcción de herramientas para la convivencia comunitaria. Informe Final. http://biblioteca.cfi.org.ar/wp-content/uploads/sites/2/2012/01/49533.pdf

Markus, M. y otros. (2015). Acercar - Mediación Social en los Barrios. Programa de capacitación de operadores comunitarios. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Evaluación de los aprendizajes

a) De proceso:

El participante deberá resolver actividades obligatorias. Éstas implican la resolución de consignas vinculadas con los contenidos desarrollados en cada unidad.

b) De producto:

Cuestionario de integración final de aprendizaje de realización obligatoria.

Instrumentos para la evaluación

Evaluación de proceso: cuestionarios de opción múltiple o verdadero/falso con retroalimentación.

Evaluación de producto: cuestionario integrador verdadero/falso con retroalimentación.

Evaluación de satisfacción de participantes:

Encuesta elaborada por INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Realizar y aprobar el 100% de las evaluaciones intermedias, con un mínimo de entre 50 y 60%, según el caso.

Realizar y aprobar la evaluación integradora final con un mínimo del 60% y un máximo de 3 intentos para su realización.

Para acceder a la evaluación integradora final será necesario tener aprobada la totalidad de las evaluaciones intermedias.

Duración (Hs.)

5

Detalle sobre la duración

5 horas. El curso estará disponible para los participantes durante 15 días corridos aplicables desde la fecha de inicio.

Lugar

Campus Virtual INAP: https://campus.inap.gob.ar/

Perfil Instructor

Especialista en la materia.

Origen de la demanda

INAP

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
	ACTIVIDAD,AUTOADMINISTRADA