

## Curso Virtual

# "Habilidades para el Abordaje Constructivo de Conflictos"

## Presentación

Aunque los seres humanos tenemos una tendencia natural a convivir con otros, la convivencia social no se da de manera espontánea: se construye. Si aspiramos a formas de convivencia que garanticen la protección de la vida, los derechos humanos y el bienestar, es necesario aprender, enseñar y sostener prácticas que la hagan posible.

En los entornos de trabajo —como en todos los ámbitos en los que nos desarrollamos— la convivencia saludable es una responsabilidad compartida. Se construye a partir de las interacciones y, especialmente, de los modos en que nos comunicamos.

En este sentido, resulta clave revisar nuestras creencias y prácticas en torno al conflicto: cómo lo entendemos, cómo lo abordamos y qué efectos generan nuestras formas de vincularnos.

El conflicto es una realidad inherente a la vida social. Es natural, necesario e histórico. Surge de las diferentes maneras de percibir la realidad y se expresa a través de la comunicación. Por eso, la comunicación es una herramienta central: puede escalar, sostener o transformar los conflictos.

El modo en que abordamos los conflictos impacta directamente en la calidad de la convivencia: puede derivar en entornos colaborativos y pacíficos o, por el contrario, en dinámicas de violencia y deterioro vincular.

Un enfoque constructivo del conflicto permite recuperar el protagonismo de las personas en la búsqueda de soluciones, fortalecer vínculos y generar aprendizajes que impactan positivamente en las organizaciones.

En el ámbito de la Administración Pública de la Provincia de Santa Fe, estas dinámicas no son ajenas. Por el contrario, atraviesan cotidianamente las relaciones laborales y la calidad del servicio público.

Este curso propone un espacio de aprendizaje que invita a *observar, reflexionar y actuar*, desarrollando herramientas para prevenir, gestionar y transformar conflictos de manera constructiva.

**Destinado a:** Agentes de la Administración Pública de la Provincia de Santa Fe.

## Objetivo general

- Fortalecer capacidades y habilidades para el abordaje constructivo de conflictos en agentes del Estado con roles de conducción.

## Objetivos específicos

- Comprender el conflicto, sus características, percepciones asociadas y señales de alerta para prevenir situaciones de violencia en el ámbito laboral.
- Revisar las competencias comunicacionales que favorecen el diálogo y la gestión constructiva de los conflictos.
- Incorporar nociones de la negociación- como herramienta colaborativa- para la prevención y resolución de conflictos en el ámbito laboral.

## Contenidos

### MÓDULO I. El conflicto en el ámbito laboral

- ¿Qué es un conflicto y de qué distintas maneras podemos entenderlo?
- ¿Cómo influyen nuestras percepciones en la forma en que vivimos y abordamos un conflicto?
- ¿Cómo actuamos habitualmente frente al conflicto? ¿Qué alternativas podemos considerar?
- ¿Qué señales de alerta permiten anticipar la aparición o escalada de conflictos o situaciones de violencia?

### MÓDULO II. Herramientas conversacionales para la gestión de conflictos

- ¿Qué función cumplen las emociones en la comunicación y cómo influyen en nuestras respuestas?
- ¿Qué competencias emocionales necesitamos para comunicarnos con asertividad y empatía?
- ¿Cómo funciona la comunicación como proceso y qué barreras pueden dificultarla?
- ¿Qué propone la Comunicación No Violenta y cómo podemos aplicarla en nuestras interacciones?
- ¿Qué herramientas conversacionales podemos utilizar para mejorar el diálogo y en qué situaciones?

### MÓDULO III. Herramientas colaborativas: la negociación

- ¿Para qué negociamos en el ámbito laboral y en qué situaciones es necesario hacerlo?
- ¿Cuándo es apropiado utilizar la negociación como estrategia para prevenir o resolver conflictos?
- ¿Qué caracteriza a la negociación colaborativa, qué costos y beneficios implica?
- ¿Qué tipos y estilos de negociación se ponen en juego en los equipos de trabajo?
- ¿Qué etapas componen un proceso de negociación y qué aspectos clave debemos considerar en cada una?

## Modalidad

Virtual, continua y autogestionada, lo que permite un acceso flexible a los contenidos. El curso consta de 3 módulos con distintos recursos: lecturas, autodiagnósticos, videos, juegos y chequeos de lectura o cuestionarios; los mismos se aprueban con 75% y se pueden hacer la cantidad de veces que necesites para alcanzar esta puntuación.

Cada módulo propone un recorrido basado en tres ejes:

- . **Observar** situaciones del ámbito laboral
- . **Reflexionar** a partir de los contenidos
- . **Actuar** incorporando nuevas herramientas

## Certificación

Quienes cumplan con los requisitos obtendrán certificación oficial emitida por la Dirección General de Formación de Recursos Humanos.

## Equipo docente

### **Lorena Ballari**

Abogada mediadora. Especialista en Derecho Agrario y Derecho de la Empresa. Docente universitaria.

### **Silvina A. Francezón**

Abogada mediadora. Especialista en resolución de conflictos. Especialista en Derecho de las familias y en Empresas familiares. Máster en Educación. Docente universitaria de grado y posgrado. Formadora en gestión constructiva de conflictos.

## Organizan

Área Capacitación, Dirección Provincial de Mediación, Secretaría de Justicia, Ministerio de Justicia y Seguridad.

Dirección General de Formación de Recursos Humanos, Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública, Ministerio de Economía.