

Mediación y Manejo de Conflictos en el Servicio Público

Código: LSP01-MMC01

Descripción:

Este curso está diseñado para profesionales del sector público que buscan adquirir habilidades en mediación y manejo de conflictos dentro de sus organizaciones.

A través de este programa, los participantes aprenderán a identificar, gestionar y resolver conflictos de manera efectiva, promoviendo un entorno laboral armonioso y colaborativo.

El curso se enfoca en las particularidades del sector público, donde la mediación se convierte en una herramienta clave para mantener relaciones laborales saludables y eficientes.

Objetivos:

- Desarrollar competencias en mediación: Equipar a los participantes con las habilidades y técnicas necesarias para mediar en conflictos de manera imparcial y efectiva.
- Identificar y gestionar conflictos: Proveer herramientas para la identificación temprana de conflictos y su gestión proactiva dentro del entorno público.
- Promover un ambiente laboral saludable: Fomentar prácticas que favorezcan un clima organizacional positivo y la cooperación entre los empleados.
- Fortalecer la resolución pacífica de conflictos: Enseñar métodos para resolver conflictos de manera constructiva, minimizando el impacto negativo en la organización y sus miembros.

Contenido:

- 1) Introducción al Manejo de Conflictos en el Sector Público:
 - Tipos de conflictos en organizaciones públicas.
 - Impacto de los conflictos no gestionados en el desempeño institucional.
- 2) Fundamentos de la Mediación:
 - Principios y ética de la mediación.
 - El rol del mediador en el servicio público.
- 3) Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos:
 - Estrategias de comunicación efectiva para la mediación.
 - Técnicas de negociación y resolución de conflictos.
 - El proceso de mediación: etapas y herramientas.
- 4) Análisis de Casos y Simulaciones:
 - Estudios de casos reales de conflictos en el sector público.
 - Simulaciones de mediación y manejo de conflictos.
- 5) Gestión Emocional en la Mediación:
 - Identificación y manejo de emociones en situaciones de conflicto.
 - Técnicas de autocontrol y empatía en la mediación.
- 6) Diseño de Estrategias de Prevención de Conflictos:
 - Creación de políticas y procedimientos para prevenir conflictos.
 - Implementación de un sistema de mediación en la organización pública.

Metología:

El curso empleará una metodología interactiva que incluye exposiciones teóricas, ejercicios prácticos, estudios de caso, simulaciones de mediación y discusiones en grupo. Los participantes podrán aplicar las técnicas aprendidas en situaciones simuladas y recibir retroalimentación para mejorar sus habilidades

Dirigido a:

- Funcionarios y empleados del sector público que manejan equipos de trabajo.
- Directores y jefes de área con responsabilidad en la gestión de personas.
- Profesionales del sector público interesados en mejorar sus habilidades de resolución de conflictos.

Evaluación:

La evaluación se basará en la participación activa en las sesiones, la ejecución de ejercicios prácticos de mediación y un proyecto final que consiste en la elaboración de un plan de mediación aplicable en su entorno laboral.

Duración:

12, 16 y 24 horas