Curso virtual

Estrategias de abordaje y resolución de conflictos

Breve descripción del curso. Los conflictos forman parte natural de las relaciones humanas y de la dinámica de las organizaciones. En el sector público adquieren especial relevancia debido a la diversidad de actores, intereses, responsabilidades, estructuras jerárquicas y necesidades ciudadanas que convergen en la gestión institucional.

Un conflicto gestionado de manera inadecuada puede afectar el clima laboral, deteriorar las relaciones profesionales, dificultar la coordinación entre equipos, retrasar procesos, incrementar la resistencia al cambio y afectar la calidad de los servicios brindados. Por el contrario, cuando se aborda oportunamente y mediante estrategias adecuadas, puede convertirse en una oportunidad para mejorar la comunicación, fortalecer relaciones, identificar problemas subyacentes y construir soluciones sostenibles.

El presente curso proporciona herramientas conceptuales y prácticas para identificar, analizar, abordar y resolver conflictos de manera constructiva, fortaleciendo las capacidades de comunicación, negociación, gestión emocional y toma de decisiones de las personas participantes. El programa adopta un enfoque práctico orientado al contexto institucional.

Dirigido a: profesionales de diferentes disciplinas y especialidades, interesados en fortalecer sus competencias para prevenir, abordar y resolver conflictos en el entorno laboral e institucional.

Objetivo general: fortalecer las capacidades de las personas participantes para identificar, analizar y abordar situaciones de conflicto mediante estrategias de comunicación, negociación y resolución que permitan gestionar diferencias de manera constructiva y favorecer relaciones laborales e institucionales efectivas.

Objetivos específicos:

- Comprender la naturaleza del conflicto, sus causas, componentes, etapas y posibles consecuencias.
- Identificar diferentes tipos y estilos de abordaje del conflicto y seleccionar estrategias apropiadas según cada situación.
- Aplicar herramientas de comunicación efectiva, escucha activa, asertividad y gestión emocional ante conversaciones difíciles.
- Utilizar principios y técnicas de negociación y construcción de acuerdos.
- Diseñar estrategias de intervención orientadas a prevenir la escalada, gestionar diferencias y alcanzar soluciones sostenibles.

Contenidos:

Módulo 1. Comprender el conflicto

- El conflicto y las realidades diferentes.
- Problema, desacuerdo y conflicto.
- Posiciones, intereses y necesidades.
- Lectura y diagnóstico práctico del conflicto.

Módulo 2. Regular antes de responder

- Emoción, interpretación y reacción frente al conflicto.
- Detonantes y patrones personales.
- Hechos, interpretaciones y juicios.
- Autorregulación: responder en lugar de reaccionar.

Módulo 3. Conversar para comprender

- Escucha activa e indagación.
- Preguntas que permiten comprender intereses y necesidades.
- Comunicación asertiva frente al desacuerdo.
- Conversaciones difíciles y desescalamiento.
- Confrontar el problema sin enfrentarse a la persona.

Módulo 4. Negociar para construir soluciones

- Posiciones, intereses y necesidades en la negociación.
- Comprender antes de proponer soluciones.
- Generación y valoración de alternativas.
- Construcción de acuerdos sostenibles.

Módulo 5. Resolver y reparar

- Selección de estrategias de intervención.
- Acuerdos, responsabilidades y seguimiento.
- Reparación de relaciones de trabajo.
- Cuando escalar o solicitar intervención de terceros.
- Aplicación integral a casos del contexto institucional.

Modalidad y material didáctico. A cada participante que complete con éxito el curso se le hará entrega de un certificado de participación. En las sesiones de trabajo se llevará el control de asistencia y los certificados se emitirán de acuerdo con el número efectivo de horas de participación. Las personas participantes recibirán en formato digital el material teórico y práctico que respalda el desarrollo del curso.

Metodología: Se trata de una capacitación virtual, con un enfoque teórico-práctico, participativo y orientado a la aplicación. Se combinarán presentaciones del facilitador con análisis de casos, ejercicios de diagnóstico de conflictos, discusión dirigida, simulaciones de conversaciones difíciles, negociación de situaciones hipotéticas y construcción de alternativas de solución. Se procurará que las personas participantes relacionen las herramientas estudiadas con situaciones propias de sus contextos laborales e institucionales.

Perfil de la facilitadora. Maestría en Gestión de Conflictos y Mediación (Universidad Miguel de Cervantes). Relacionista Pública (Costa Rica). Formación psicoterapéutica en Mindfulness; certificada en Mindfulness-Based Cognitive Therapy (MBCT) y Compassionate Mind Training, (Perú), lo que le permite integrar prácticas de regulación emocional, claridad mental y toma consciente de decisiones. Además. Formación en Happiness Training, Agile para RR.HH., y metodologías de bienestar organizacional. Es estratega en Gamificación (España), Coach en Lenguaje, Conductual y Sistémico, (México) y Facilitadora de Círculos de Paz y Prácticas Restaurativas (Costa Rica). Por más de 15 años ha sido docente y consultora para diversas empresas privadas y entidades públicas como: Hotel Marriot, Banco Central de Costa Rica, Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas, Agencia FACO, Universidad Técnica Nacional, CEPROPAZ, etc.

Modalidad: **participación**.

Duración: 16 horas virtuales sincrónicas.

Fechas y horario: 3, 4; 10 y 12 de noviembre, 2026; de 8 a.m. a 12 m.

Precio por participante antes del IVA: ¢107.800 (Ciento siete mil ochocientos colones)

Precio por participante (IVA incluido): ¢109.956.

Incluye: Servicios de instrucción, material didáctico y certificados de participación.

Forma de pago: Se acepta forma de pago de gobierno.

Informes y reservaciones:

Central Telefónica: 2291-0546 - **E-mail:** cidiconsultora@cidicr.com

La apertura del curso está sujeta a la inscripción del cupo mínimo.