

**1. DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD:**

**“Taller de Resolución de Conflictos en el ámbito de trabajo público”**

**2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA (el aporte de la capacitación en el puesto de trabajo):**

En este taller se espera mejorar la eficacia de la prevención y resolución de conflictos en el ámbito laboral al establecer o estimular entre participantes la posibilidad de la mediación y la reducción del arbitraje voluntario, contando con recursos de acción que fortalezcan los procesos basados en el consenso.

**3. EJE:** Innovación y Calidad institucional

**4. ORGANISMO SOLICITANTE:** IPAP Chaco

**5. ORGANISMO DICTANTE:** IPAP Chaco

**6. ORGANIZADOR:** IPAP Chaco

**7. CAPACITADOR/ES:**

Lic. Claudio Pablo Fermani

**Convenio:** SI/NO No aplica

**8. FUNDAMENTACIÓN:**

El ámbito laboral público en su constante servicio hacia la población es propenso a un desgaste emocional y psicológico prolongado que genera en muchas ocasiones poca tolerancia a la hora de buscar soluciones de negociación y conciliación, las conductas, al sistematizarse, terminan formando parte de la Cultura organizacional y tiende a repetirse.

Esta capacitación busca ser en muchas medidas, preventivo, comenzando por enfoques basados en el consenso, tales como la negociación, los convenios y la conciliación/mediación, el arbitraje y la intervención de los sistemas disciplinarios del Estado.

Aunque el conflicto es un elemento inevitable dentro de toda organización, es posible evitar que dichos desacuerdos se conviertan en grandes disputas y que se encuentre una solución a los mismos, logrando disminuir de esa forma la necesidad de recurrir a medidas disciplinarias y que posteriormente, se establezcan códigos de incomunicación y resentimiento que quedaran como antecedentes interpersonales. Esto requiere que los sistemas de gestión de conflictos desarrollados por este taller proporcionen una gama de herramientas que alienten a los participantes a adelantar el surgimiento de conflictos, mediante iniciativas basadas en el consenso y que, al mismo tiempo, les proporcione recursos, lugares de escucha y tratamiento de conciliación/mediación y arbitraje cuando no puedan impedir que dichas diferencias se tornen en conflictos que requieran la intervención de terceros. Los sistemas de gestión de conflictos eficaces reducen tanto el costo como el tiempo asociado a los conflictos.

En el desarrollo del taller es indispensable una evaluación clara de las fortalezas y debilidades de los acuerdos de prevención y resolución de conflictos existentes, la identificación de brechas comunicacionales (por identificación política, religiosa, brecha generacional y códigos sociales) y la planificación e implementación de estrategias viables para abordar las problemáticas identificadas.

**9. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

Objetivos Generales:

- Generar herramientas psicológicas y afectivas para la correcta resolución de conflictos vinculados a la comunicación, los códigos interpersonales y las pautas laborales.
- Respetar los tiempos, espacios e identidad de los compañeros/as.

Objetivos Particulares:

- Tolerar el stress laboral y trabajar en equipo bajo presión.
- Identificar los focos de tensión en los equipos.
- Comprender, debatir, problematizar y encontrar vías de entendimiento de la Cultura Organizacional y cómo influye en el vínculo con el prójimo.

**10. DESTINATARIOS:**

Directores Generales, directores y jefes de las jurisdicciones de la Administración Central y de los Organismos descentralizados y autárquicos.

Se admitirán a las personas según este perfil, hasta el cupo previsto y que no hayan realizado todavía una capacitación en esta temática en el IPAP Chaco.

**11. NIVEL DE DESTINATARIOS:** Direcciones y jefaturas

**12. NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 40 personas.

**13. CONTENIDOS:**

Unidades de capacitación:

- 1) Las relaciones laborales y la resolución de conflictos (2 encuentros)
- 2) Los códigos interpersonales y de trabajo (1 encuentro)
- 3) La sensibilización y la información (1 encuentro)
- 4) La gestión del conflicto en el lugar de trabajo (1 encuentro)
- 5) Cultura organizacional y su influencia (1 encuentro)
- 6) Formas de comunicación efectiva, afectiva y orientada a la resolución (2 encuentros)

**14. MODALIDAD:** presencial

**15. METODOLOGÍA:**

Los encuentros están compuestos de:

- Definiciones teóricas vinculadas con ejemplos y uso de elementos didácticos (powerpoint y textos)
- Tareas grupales que incluyen técnicas de dinámicas de grupos (role playing, "la isla", ejercicios de comunicación, etc)
- Al final de cada encuentro se dará una puesta en común sobre el ejercicio grupal del día y su vínculo con lo expuesto por el capacitador.
- Se formarán grupos de trabajo que en la medida de lo posible se buscará que sean fijos y puedan recorrer juntos la cursada del programa.

**16. DURACIÓN:**

16 horas reloj - Encuentros de 2 horas - 8 encuentros

**17. CRONOGRAMA:**

Día y fecha	Tema	Unidad
<p><b>Encuentro 1</b> <b>Introducción</b> Fecha y hora Miércoles 26/4– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción a los asistentes Planteo de</li> <li>- los problemas diarios/cotidianos</li> <li>- Concepto de Resolución de Conflicto y</li> <li>- Propuesta de la Capacitación</li> <li>- Tarea grupal 1</li> </ul>	Las relaciones laborales y la resolución de conflictos
<p><b>LUNES 1/5 –</b> <b>FERIADO NACIONAL-no hay clases</b></p>		
<p><b>Encuentro 2</b> Fecha y hora Miércoles 3/5– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferencia entre conflicto, debate y problema</li> <li>- Tarea grupal 2</li> <li>- Puesta en común Vinculo</li> <li>- de nuestros problemas diarios/cotidianos y los contenidos expuestos.</li> </ul>	Las relaciones laborales y la resolución de conflictos
<p><b>Encuentro 3</b> Fecha y hora Lunes 8/5– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que son los códigos originarios de los grupos de trabajo Contrato Tácito</li> <li>- Tarea Grupal 3</li> <li>- Puesta en común</li> </ul>	Los códigos interpersonales y de trabajo
<p><b>Encuentro 4</b> Fecha y hora Miércoles 10/5– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de estabilidad emocional y resiliencia. Sobre la sensibilidad con el prójimo</li> <li>- Tarea grupal 4</li> </ul>	La sensibilización y la información
<p><b>Encuentro 5</b> Fecha y hora Lunes 15/5– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de conflicto inminente Métodos de</li> <li>- gestión del conflicto</li> <li>- Tarea grupal 5</li> <li>- Métodos para mantener el clima laboral post-conflicto</li> <li>- Tarea grupal 6</li> </ul>	La gestión del conflicto en el lugar de trabajo

<p><b>Encuentro 6</b> Fecha y hora Miércoles 17/5– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de Cultura Organizacional</li> <li>- Ejemplos de su influencia Tipos de</li> <li>- Cultura Ejemplos de su influencia 2</li> <li>- Puesta en común</li> </ul>	<p>Cultura organizacional y su influencia</p>
<p><b>Encuentro 7</b> Fecha y hora Lunes 22/5– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de comunicación ¿Cómo hacernos entender y entender a los demás?</li> <li>- Puesta en común</li> <li>- Tarea Grupal 7</li> </ul>	<p>Formas de comunicación efectiva, afectiva y orientada a la resolución</p>
<p><b>Encuentro 8</b> <b>Cierre</b> Fecha y hora Miércoles 24/5– 8.30 a 10.30 hs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad afectiva</li> <li>- Tarea grupal 8</li> <li>- Tarea integradora</li> <li>- Puesta en común final</li> </ul>	<p>Formas de comunicación efectiva, afectiva y orientada a la resolución</p>

## 18. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

**Asistencia:** cumpliendo con el 75% de asistencia al taller (asistir a 6 de 8 encuentros mínimo) y realización de las tareas propuestas por el capacitador.

**Aprobación:** cumpliendo con el 75% de asistencia al taller (asistir a 6 de 8 encuentros mínimo), realización de las tareas propuestas por el capacitador y **realización y aprobación de la tarea integradora final.**

## 19. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

- Realización y entrega de las 8 Tareas Grupales
- 4 tareas grupales son de naturaleza escrita y son de desarrollo de un problema, se entregan en el mismo encuentro en donde se desarrolla.
- 4 tareas grupales son de Técnicas de Dinámica de Grupo y se realizan en los encuentros

## 20. BIBLIOGRAFÍA:

- Martínez Guzmán, V., & París Albert, S. (2006). Nuevas formas de resolución de conflictos: transformación, empoderamiento y reconocimiento.
- Pacheco, G. (2004) Mediación. Cultura de Paz . México.
- Pérez Saucedo, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción
- Vallejos Romero, A. (2009). Conflictividad y modernidad: una ética de mínimos para la resolución de conflictos.
- Fuquen Alvarado, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa.
- Hernández Ortiz, E. (2008). Técnicas didácticas en la enseñanza de la negociación y la resolución de conflictos.

- 
- López Pizarro, C. (2002). Mediación: métodos de resolución de conflictos. Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología.

**21. RECURSOS.**

- Proyector
- Notebook
- Pizarra blanca y fibrones
- Publicación de materiales

**22. SEDE DE DICTADO: IPAP Chaco**

**IMPORTANTE**

Para participar de los cursos virtuales es indispensable que el participante disponga de una cuenta de correo electrónico personal, válido y de uso frecuente.

Las inscripciones se realizan en nuestra página <https://ipap.chaco.gov.ar>

Para consultas contactarnos a nuestro correo oficial: [ipap@chaco.gob.ar](mailto:ipap@chaco.gob.ar)

IPAP Chaco podrá restringir nuevas inscripciones en próximas ediciones de este curso si el/la participante se inscribió en anteriores ediciones y no ha iniciado el mismo.