



Programa del curso:

Estrategias de negociación y resolución de conflictos

Propósito de la capacitación

La negociación es vista como un proceso en el que dos o más partes se reúnen para plantear y discutir distintas propuestas con el fin de conseguir el mejor resultado de acuerdo con la visión de cada uno de los involucrados. Para resolver conflictos la negociación, la mediación y el diálogo son las tres herramientas válidas para transformar un desafío de este tipo. En la organización de hoy los colaboradores necesitan contar con habilidades prácticas para comprender e intervenir en la resolución efectiva, pacífica y no violenta de los posibles conflictos organizacionales.

Objetivo general

Estimular el desarrollo de las competencias necesarias para afrontar y prevenir el conflicto, utilizando la negociación, mediación y la comunicación colaborativa, con herramientas de la inteligencia emocional, la cual le permitirá a la persona relacionarse adecuadamente consigo mismo y comunicarse dentro de la institución para un mayor logro de los objetivos personales y laborales.

Objetivos específicos

1. Incorporar los conceptos de resolución de conflictos y negociación como una disciplina práctica utilizando la Inteligencia Emocional.
2. Conocer los conceptos de negociación, mediación y comunicación colaborativa (comunicación no violenta) y qué condiciones son necesarias para que sea posible.
3. Explorar el método de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).
4. Resolver o prevenir los conflictos de forma pacífica, constructiva y creativa, utilizando herramientas como la comunicación colaborativa, la empatía, la



escucha activa y la inteligencia emocional.

5. Aplicar herramientas prácticas para la resolución de problemas conociendo el estilo propio de negociación y manejo de conflictos.

Perfil de entrada de la persona participante

Este curso está dirigido a cualquier persona que esté interesada en profundizar sus conocimientos sobre la resolución de conflictos utilizando técnicas ya sea de negociación, mediación y diálogo constructivo con elementos de la inteligencia emocional para obtener mayores habilidades a la hora de interrelacionarse en el ámbito profesional y personal.

Perfil de salida de la persona participante

Al terminar el curso, se espera que la persona obtenga el conocimiento que le permita aplicar estrategias para la resolución y prevención de los conflictos dentro de la esfera laboral y personal para conducir exitosamente un proceso negociador considerando los conceptos de la inteligencia Emocional, la comunicación Colaborativa (no violenta) y la escucha activa.

Contenido temático

1. ¿Qué es un conflicto y cual podría ser la resolución efectiva?
2. ¿Qué es un proceso de negociación y qué condiciones deben estar presentes en el proceso?
3. ¿Qué tipos de métodos son aplicables para la negociación de aplicación práctica? Método de mediación Harvard, Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)
4. ¿Qué competencias de inteligencia emocional deben estar presentes en una negociación y cuál es su impacto en el resultado de la negociación?
5. ¿Qué habilidades de indagación y escucha activa se deben potenciar?
6. ¿Cómo debe ser la comunicación en el proceso de diálogo, de negociación para la resolución de un conflicto?



Metodología de la capacitación:

Para los cursos virtuales: la metodología empleada es on-line, bajo el enfoque de aprendizaje para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre los y las participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

Está conformado por dos componentes:

1. Sesiones sincrónicas: sesiones en línea, por medio de herramientas de videoconferencia en los sistemas de Zoom, BigBlueBotton ó Teams.
2. Sesiones asincrónicas: sesiones de autoaprendizaje, por medio de los recursos de la plataforma virtual del CICAP.

Las actividades sincrónicas (guiadas por la persona facilitadora), se realizan en sesiones en línea, en una sesión virtual en un horario previamente establecido y cada persona participante es convocada por la persona facilitadora a cargo, para impartir su clase, revisión y aclaraciones, profundizando en el tema por medio de dinámicas participativas, con el propósito de que se dé un intercambio de conocimiento y reflexión entre las personas participantes, que complemente la sesión con experiencias vivenciales/ organizacionales.

Asimismo, las sesiones asincrónicas (de autoaprendizaje), se desarrollan por medio de la plataforma de aprendizaje virtual del CICAP, donde la persona participante es guiada por la persona facilitadora. Las sesiones son distribuidas previamente, con materiales y recursos según cada tema, utilizando materiales y herramientas tales como las siguientes: PDF con material académico, presentaciones PowerPoint con audiolectura, videos complementarios, casos, foros de discusión, análisis de casos, ensayos, cuestionarios, además de actividades dispuestas en la plataforma Moodle.



Para los cursos presenciales: la metodología empleada es participativa, que incluye el involucramiento de la persona participante por medio del desarrollo de casos, ejercicios u otras actividades que faciliten el entendimiento y la aplicación de los contenidos y todo lo que se deriva de estos.

El enfoque de aprendizaje es capacitación para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre las personas participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

Para los cursos virtuales autodirigidos: la metodología empleada es en línea y autogestionada, bajo el enfoque andragógico (aprendizaje para adultos), orientado al desarrollo de competencias personales y profesionales. Esta metodología promueve la autonomía, la autorreflexión y la aplicación práctica del conocimiento, de acuerdo con los intereses, ritmo y contexto de cada persona participante.

El curso se desarrolla en un entorno asincrónico dentro de la plataforma de aprendizaje virtual del CICAP, donde las personas participantes avanzan de manera flexible a través de módulos estructurados que combinan diferentes tipos de recursos didácticos, tales como materiales en formato PDF, videos explicativos, lecturas complementarias, cuestionarios, foros de reflexión y ejercicios de aplicación práctica.

La persona facilitadora cumple un rol de acompañamiento pedagógico indirecto, ofreciendo orientación académica y retroalimentación a las consultas o comentarios que sean trasladados por la persona gestora del curso. De esta forma, se garantiza el apoyo técnico y conceptual necesario, promoviendo el aprendizaje significativo, la reflexión crítica y la aplicación de los conocimientos a contextos reales.



Duración total

Se estima la duración de este curso en 8 horas en total. Que corresponde al tiempo que dedica la persona participante en revisar todos los contenidos del curso.

Condiciones de certificación

De acuerdo con la Resolución VAS-3-2024 y la Resolución DG-165-2017, capítulo 4, artículo 16, se tomará en consideración sobre la asistencia efectiva, calificación y el tipo de certificado a emitir por parte del CICAP de la UCR:

1. Aprovechamiento: Corresponden a esta modalidad las actividades de treinta (30) o más horas efectivas de capacitación recibida, en las que se aplican sistemas o criterios para evaluar la participación, el aprendizaje alcanzado y determinar su aprobación. Dichos sistemas o criterios de evaluación deben ser definidos previamente por la persona facilitadora y constar en el respectivo diseño curricular de la actividad por impartir (Guía Aprendizaje). Será requisito para aprobar la capacitación y obtener el certificado, una calificación igual o superior a 80 y obtener un total de horas efectivas igual o superior al 90% del total de horas de la capacitación.

En caso de que la persona participante cumpla con los requisitos anteriores y obtenga un total de horas efectivas menores a treinta (30), se le emitirá un certificado de participación, el cual sólo contempla las horas obtenidas.

2. Participación: Corresponden a esta modalidad las actividades de doce (12) o más horas efectivas de capacitación recibida. Será requisito para obtener el certificado alcanzar un total de horas efectivas igual o superior al 90% del total de horas de la capacitación.

En caso de que la persona participante cumpla con el requisito anterior y obtenga un total de horas efectivas menores a doce (12), se le emitirá un certificado de asistencia por el total de las horas obtenidas.

3. Asistencia: Corresponden a esta modalidad las actividades inferiores a doce (12)



horas efectivas de capacitación recibida. Será requisito para obtener el certificado alcanzar un total de horas efectivas igual o superior al 90% del total de horas de la capacitación.

En caso de que la persona participante no cumpla con los requisitos específicos de cada modalidad de certificación, podrá solicitar una constancia de asistencia que certifique sus horas efectivas obtenidas en la capacitación. Esta solicitud debe realizarse dentro de los tres meses naturales posteriores a la finalización de la capacitación. De solicitar dicho documento fuera de este plazo, se debe cancelar un monto de ₡2.040 (IVA incluido) para la emisión de la constancia.

Perfil de la persona facilitadora de aprendizaje

Maureen Vizcaíno Esquivel

Máster en Psicología Laboral. Licenciada en Psicología. Certificada en PNL. Por más de 20 años ha sido consultora de empresas en temas de habilidades blandas. Profesora universitaria, ha ocupado puestos gerenciales desde Recursos Humanos en diferentes organizaciones.