



**FACULTAD DE DERECHO**  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CHILE

## **UNIDAD ACADÉMICA**

Facultad de Derecho

## **VERSIÓN 2018**

## **MODALIDAD**

Presencial

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Curso herramientas de resolución de conflictos para conciliadores

## **PRESENTACIÓN**

El curso está dirigido a personas que ejercen el rol de conciliadores con conflictos laborales y tiene como propósito fortalecer sus habilidades de resolución de conflictos.

## **DESCRIPCIÓN**

La conciliación se ha transformado en una de las salidas más relevantes para los conflictos laborales, tanto por su alta tasa de efectividad en la consecución de acuerdos, como por las ventajas que presenta para las partes.

Sin embargo, el creciente flujo de casos y el limitado tiempo para llevar a cabo las conciliaciones, ha introducido dificultades adicionales a un proceso naturalmente complejo, con las que los conciliadores -mucho de los cuales tienen una formación como fiscalizadores-, deben aprender a convivir.

Por lo mismo, cada vez resulta más necesario contar con conciliadores entrenados en técnicas de resolución alternativa de conflictos; tanto para mejorar la efectividad de sus intervenciones, como para potenciar la calidad de su trabajo con las partes, lo que impacta directamente en la valoración del servicio prestado por la Dirección del Trabajo a trabajadores y empleadores.

A solicitud de dicha institución, este curso práctico entrega herramientas, metodologías y técnicas de resolución alternativa de conflictos aplicables a la conciliación laboral, con una perspectiva aplicada, a través de una metodología participativa, basada en estudio de casos y juegos de roles.

## **DIRIGIDO A/PÚBLICO OBJETIVO**

Conciliadores de la Dirección del Trabajo.

## **REQUISITOS DE INGRESO**

Se sugiere la participación a personas que ejercen como conciliadores laborales en la institución, que estén prontas a asumir esa función o que requieren fortalecer técnicas de resolución de conflictos aplicables a la conciliación.

## **OBJETIVO DE APRENDIZAJE**

- Conocer y comprender técnicas de resolución de conflictos laborales.
- Aplicar técnicas de conciliación de conflictos laborales.



**FACULTAD DE DERECHO**  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CHILE

**Contenidos:**

- Introducción al conflicto y métodos adecuados de resolución (MASC).
- El estudio de la negociación como base de los MASC.
- Entendiendo la negociación y la relevancia de la confianza.
- La anatomía de la negociación.
- Perfiles y estilos de resolución de conflictos (Cooperación, competencia, transacción, acomodo y evasión). Aplicación y análisis de test de estilos negociadores.
- Metodología de preparación estratégica.
- Rangos de negociación y gestión de las concesiones.
- Conciliación y mediación.
- La conciliación en el marco regulatorio chileno y en particular, en la legislación laboral.
- Diferencias y complementos entre conciliación y mediación.
- Herramientas y técnicas comunicacionales para el conciliador.
- Técnicas que colaboran a la consecución de un acuerdo y para apoyar la generación de opciones.

**Metodología de enseñanza y aprendizaje:**

Clases participativas, estudio de casos y simulación de conflictos, con el método de juegos de roles

**Evaluación de los aprendizajes:**

Se realizará un breve control de lectura y desarrollo de un caso práctico, en el que se medirá la capacidad de aplicar las metodologías desarrolladas en el curso. Las evaluaciones serán de carácter formativo, por lo tanto no llevarán nota.

**JEFE DE PROGRAMA**

**Cristian Saieh Mena**

Abogado UC. MBA, (ICADE), España. Se especializó en negociación en las universidades de Stanford y Washington. Es Director del Programa de Negociación UC y del Diplomado en Negociación de la misma universidad. Socio de Puga, Ortiz Abogados. Miembro del Cuerpo de Mediadores del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Autor del libro *“Negociación, ¿Cooperar o Competir?”*, Editorial Mercurio Aguilar y del libro *“Derecho para el Emprendimiento y los Negocios”*, Ediciones UC. Profesor asistente adjunto de la Facultad de Derecho UC.

**EQUIPO DOCENTE**

**Benjamín Astete Heimpell**

Abogado UC y Diplomado en Negociación de la misma universidad. Ha sido profesor ayudante en los cursos de negociación del Magister en Ingeniería Industrial, Magister en Administración en la Construcción y Magister en Derecho de la UC. Profesor en Diplomados UC y cursos para instituciones y empresas. Es Subdirector del Programa de Negociación de la misma universidad. Miembro del Cuerpo de Mediadores del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago.

**María Soledad Lagos Ochoa**

Abogado Universidad de Chile. Magister en Derecho Penal y Ciencias Penales de la Universidad Pompeu Fabra - Universidad de Barcelona. Diplomada en Derecho de los Recursos Naturales UC. Diplomada en Reforma Procesal Penal de la Universidad Alberto Hurtado. Docente de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Presidenta del Colegio de Mediadores de Chile. Abogado Mediador de la Unidad de



**FACULTAD DE DERECHO**  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CHILE

Mediación del Consejo de Defensa del Estado. Se ha especializado en negociación y mediación en diversos programas.

**REQUISITOS DE APROBACIÓN**

**Certificado de asistencia**

- a) Cumplir con el mínimo de asistencia 80%.

Los alumnos que aprueben la exigencia del programa recibirán un **certificado de asistencia** otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

El alumno que no cumpla con esta exigencia reprueba automáticamente sin posibilidad de ningún tipo de certificación.

**INFORMACIÓN GENERAL**

**Fechas:** a definir con la institución.

***“Puede haber modificaciones de fechas y/o docentes por razones de fuerza mayor”.*** -

**Horario:** a definir con la institución.

**Duración:** 12 hrs. cronológicas/16 hrs. Pedagógicas.

**Lugar de realización:** Dependencias de la institución

**Código Sence:** No aplica

**Valor:** \$ 162.000.-

**Vacantes:** 30 participantes

**INFORMACIONES Y CONTACTO**

**Informaciones sobre el curso contactar a:**

Benjamín Astete

Subdirector del Programa de Negociación

Facultad de Derecho

programadenegociacion@uc.cl

+56 2 2354 2367