



# Resolución de conflictos: De la discordia a la armonía



Vive Curso Resolución de conflictos: De la discordia a la armonía  
Noviembre 2023  
Publicado por el Programa Vive Bien CCSS  
vivebien@ccss.sa.cr  
San José, Costa Rica.



**El Programa Vive Bien de la Dirección de Prestaciones Sociales, cuyo fin primordial es promover la calidad de vida durante la vida laboral y con miras a una futura jubilación exitosa y equilibrada; y conociendo que el tema del conflicto es parte de la vida de las personas, de las organizaciones y de la sociedad en general, cada vez que se presenten relaciones entre dos o más personas y existan divergencias de pensamientos, deseos o expectativas entre estas, en busca de una solución común; ha creado el curso "De la discordia a la armonía: a través de la resolución de conflictos", el cual está dirigido a las personas de las organizaciones, comunidad y familia, para crear ambientes de paz, armonía, escucha activa y comunicación, en la que se aprenda a lidiar con el conflicto de una manera positiva.**

En un mundo en constante cambio y diversidad, los conflictos son una realidad inevitable en nuestras vidas. Sin embargo, la forma en que enfrentamos y resolvemos estos conflictos puede marcar la diferencia entre el caos y la armonía en nuestras relaciones personales y profesionales. Este curso tiene como objetivo brindarles las herramientas y habilidades necesarias para abordar los conflictos de manera constructiva, promoviendo un ambiente de comunicación respetuosa, empatía y cooperación. A lo largo de estas sesiones, exploraremos diferentes enfoques y técnicas de resolución de conflictos, aprendiendo a transformar situaciones de discordia en oportunidades para el crecimiento y la construcción de relaciones más sólidas. ¡Estamos entusiasmados de acompañarlos en este viaje hacia una convivencia más armoniosa y significativa!



Los conflictos son necesarios en las relaciones humanas, ya que a través de ellos se analizan y se solucionan los desacuerdos, donde la comunicación y el entendimiento entre los involucrados se dificulta o se deteriora y cuando es solucionado efectivamente crea posibilidades beneficiosas para todas las partes e impulsa la mejora en la comunicación, en las relaciones y en los resultados en común. Existen diferentes tipos de conflictos, y todos mantienen una necesidad: reestablecer el entendimiento entre los involucrados y producir así resultados satisfactorios para cada una de las partes, resultados que suelen acompañar a los grupos, formales o informales ante la solución de sus diferencias.

Dentro de las metodologías de resolución de conflictos existentes, se destaca la metodología conocida como “Círculo de Paz”, la cual además de apoyar en la solución armoniosa de un conflicto, busca mejorar las relaciones interpersonales y facilitar el trabajo grupal. La metodología de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), surge como respuesta a esta necesidad de resolver efectivamente los conflictos y ofrece varias alternativas para solucionarlos de manera pacífica: mediación, negociación, y el arbitraje, entre otros. Tal como se estableció anteriormente, una buena comunicación es clave en la ejecución de cualquiera de los abordajes RAC.

Este curso del Programa Vive Bien pretende brindar un panorama general del conflicto como una realidad en la vida de las personas y de las organizaciones, así como de hacer un recorrido por las diferentes estrategias que existen para estabilizar el conflicto, aprender estrategias y las habilidades sociales de comunicación, escucha activa y gestión de las emociones para la para la óptima solución de las partes involucradas.

# Objetivo General

Formar a las personas participantes en habilidades efectivas de resolución de conflictos en su vida personal y laboral y así transformar situaciones de discordia en ambientes armoniosos y constructivos, mediante la comunicación efectiva, la escucha activa y la gestión de las emociones.

- 
- Analizar los elementos básicos del conflicto, modelos de resolución de conflictos y sus características para la buena comprensión del conflicto en la vida como un hecho inminente en la vida del ser humano en todas sus áreas de desempeño.
  - Establecer la negociación como mecanismo de paz social y personal para resolver los conflictos, recorriendo los modelos teóricos y estrategias de comunicación, escucha activa y gestión emocional más relevantes
  - Conocer los mecanismos de conciliación y mediación utilizados en la resolución alternativa de conflictos, así como estrategias para construir puentes y establecer relaciones más sólidas y la reconciliación
  - Describir los elementos necesarios para llevarlo a cabo el Modelo de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), según la legislación costarricense y sus principales mecanismos para proceder.

# Beneficios

# Temas

## Sesión #1: Entendiendo el conflicto como parte de la vida

- Definición de conflicto, causas y consecuencias del conflicto: manifestación en los diferentes contextos cotidianos
- ¿Por qué surge el conflicto?
- El conflicto ¿es bueno o malo?
- Tipos de conflicto y sus características
- Elemento volitivo del conflicto
- Elementos principales del conflicto: actores, problema y proceso
- El conflicto como parte de la convivencia humana: conflictos internos y externos
- Modelo de Thomas-Kilmann: cinco estilos de afrontamiento al conflicto en las personas (Competir, Colaborar, Evitar, Acomodar, Comprometer)

## Sesión # 2: Negociando en el conflicto de una manera constructiva

- Definición de negociar o negociación
- Características de un buen negociador
- Modelos de negociación más utilizados: Modelo de Transformación de Conflictos de Johan Galtung, Modelo de Negociación Basada en Intereses de Roger Fisher y William Ury de Harvard, Modelo de Mediación Transformativa de Robert A. Baruch Bush y Joseph P. Folger, Modelo de Mediación Narrativa de Michael White y David Epston y Modelo de Resolución No Violenta de Conflictos de Marshall Rosenberg, otros
- Estrategias para abordar el conflicto mediante la negociación respetuosa: comunicación asertiva, escucha activa y gestión de las emociones
- Negociación basada en intereses y búsqueda de soluciones ganar-ganar

### Sesión # 3: Mediar o Conciliar: construyendo puentes

- ¿Qué es la mediación?: estrategias para aprender a mediar en medio del conflicto
- Tipos de mediación: comunitaria, laboral, familiar, escolar, civil, intercultural, diplomática
- ¿Qué es la conciliación? Y sus subtipos: privada, judicial, laboral y familiar
- La importancia de crear un ambiente de respeto y empatía para abordar temas delicados y emocionales
- El proceso de transformación de conflictos y su importancia en el crecimiento personal
- La práctica del perdón en la conciliación y sus beneficios para la salud emocional
- Estrategias para construir puentes y establecer relaciones más sólidas

### Sesión # 4: Creando un acuerdo en armonía y paz

- Acuerdos: ¿cuál es el mejor acuerdo?
- Integrando estrategias de resolución de conflictos en la vida diaria y acuerdos: enfocarse en los intereses compartidos, no hacer ataques personales, opciones creativas, establecer compromisos, documentar el proceso.
- Desarrollo de un plan de acción personal para aplicar lo aprendido en el futuro
- Mecanismos de conciliación y mediación en la resolución alternativa de conflictos en Costa Rica: RAC, Ley 7727: Ley sobre la Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social- Casas de Justicia
- Pasos de la resolución alternativa de conflictos: Filtro, Introducción, Planteamiento de hechos y delimitación de problemas, Creación de opciones, Negociación y toma de decisiones y Acuerdo- No Acuerdo

# Edición I

Resolución de conflictos: De la discordia a la armonía

Se imparte: miércoles 06, 13, 20 y 27 de noviembre 2024, de 09 am a 12 md

Cierre de matrícula: 28 de octubre 2024 a las 4 pm

Enlace de matrícula: <https://forms.office.com/r/QQAA3Sbw9s>



# Equipo PVB+



### ***Dra. Loriana Leiva Salazar***

Licenciada en Psicología, Coach de Vida, Máster en Psicología Clínica. Con formación universitario en el manejo de grupos y en Ciencias de la Educación en la UCR. Coordinadora Técnica en la CCSS del Programa Vive Bien, En su rol de facilitadora ha formado programas empresariales a nivel costarricense y ha impartido capacitaciones en los últimos quince años para la institución, empresas privadas e instituciones estatales. lleivas@ccss.sa.cr

### ***Licda. Ericka Vanessa Jiménez Mena***

Administradora de Empresas (U de las ciencias y el Arte de CR)  
Experta en temas de Recursos Humanos Y Clima Organizacional  
Emprendedora evjimenez@ccss.sa.cr

### ***Dr. Kirk Salazar Cruz***

Licenciado Gerencia Recursos Humanos  
Bachiller en Administración con énfasis en Recursos Humanos  
Bachiller Ingeniero Industrial  
Doctorado en Administración Internacional  
Defensa de Maestría en Administración  
Especialista en competencia laborales en la Universidad Tecnológica de Tijuana. kesalazar@ccss.sa.cr

### ***Dra. Vanessa Vargas***

Psicología Clínica, Máster en Ciencias Cognoscitivas UCR. Práctica Clínica del Posgrado de la UCR de Psicología Clínica y de la Salud.

Con amplia experiencia como reclutadora de perfiles laborales, experiencia en psicología organizacional y facilitadora del Programa Vive Bien en psicología social, en amplia cantidad de temas como manejo de las emociones, el estrés, las habilidades blandas, entre otros. Ha impartido en capacitación para cientos de empresas e instituciones en el país. vvargasv@ccss.sa.cr

### ***Dr. Lorenzo Chacón Arrieta; Msc.***

Lic. en Trabajador Social (UCR)  
Lic. en Derecho, con énfasis en Derecho Empresarial (ULACIT)  
Msc. en Psicología Industrial y Organizacional. (ULATINA)  
MGA. Administración de Empresas  
Coach Ejecutivo Certificado Internacional (doble titulación INCAE & ACTP de ICF),  
Certificado del Programa de Gerentes Líderes de INCAE,  
Se especializa en habilidades blandas y gestión del cambio. Coordinador Técnico en la CCSS de los programas Liderar a través de la gestión del cambio (Change Management) y Técnicas y estrategias de enseñanza en ambientes virtuales. lchacona@ccss.sa.cr



**Ing. Kleiber G Rojas Varela, MEng, MIP, MBA, EMBA.  
JEFE DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES CCSS**

Coach Ejecutivo y Organizacional. Ingeniero en Producción Industrial, y Administrador de Empresas. Especialista en Alta Gerencia de RRHH, Sistemas Modernos de Manufactura e Ingeniería con énfasis en Sistemas de Calidad y Productividad (INCAE, UCR, ITCR, ITESM).

**Para más información:**

vivebien@ccss.sa.cr  
(506) 2539-0067

**SÍGUENOS**

