

Técnicas para la comunicación efectiva y resolución de conflictos

Resumen

Modalidad de Enseñanza:

A distancia manual

Horas disponibles:

100 Hrs.

Código Sence:

1238032858

Dirigido a:

- Jefes
- Supervisores

Objetivos Generales:

Aplicar técnicas comunicacionales que faciliten la comunicación efectiva y resolución de conflictos en el puesto de trabajo.

Descripción

Un buen clima laboral permite a las personas establecer mejores relaciones e incrementar la eficacia en el cumplimiento de objetivos.

Con ese fin, la comunicación positiva expresa las ideas de forma clara, pero sin afectar o dañar las sensibilidades en función al tipo de lenguaje que se utiliza, desarrollándola de forma honesta y siempre teniendo en cuenta la empatía con el otro, logrando el beneficio mutuo a la hora de comunicar, hacer feedback e informar.

Contenidos



Módulo 1

- Elementos de la comunicación
- Qué entendemos por comunicación efectiva
- La comunicación como gestión
- Características del tiempo
- Factores que afectan la comunicación



Objetivos módulo 1

Identificar la comunicación como gestión, respetando sus elementos.



Módulo 2

- Los conflictos
- Escalada de conflicto
- Qué provoca el conflicto
- La gestión saludable de los conflictos



Objetivos módulo 2

Reconocer los tipos de conflictos según sus etapas, gestionando nuestras emociones y comportamientos.



Módulo 3

- Qué es la inteligencia emocional
- Componentes de la inteligencia emocional
- Las bases de la inteligencia emocional
- Comunicación asertiva
- Conductas que ayudan a la comunicación activa y empática
- Técnicas de la comunicación asertiva



Objetivos módulo 3

Distinguir los componentes de la inteligencia emocional que garantice una comunicación asertiva.



Módulo 4

- ¿En qué consiste la gestión de los conflictos?
- Tipos de conflictos
- Técnicas para la gestión de conflictos
- Resultados de la gestión de conflictos



Objetivos módulo 4

Aplicar la gestión de conflictos según su tipo.

Técnicas para la comunicación efectiva y resolución de conflictos



Módulo 5

- Fundamentos de la escucha activa.
- Beneficios de la escucha activa.
- Técnicas para una escucha activa.



Objetivos módulo 5

Emplear técnicas de escucha activa conforme a los conflictos suscitados.



Módulo 6

- Pautas de preparación para la negociación estratégica.
- Consideraciones para negociar en casa situación.
- Negociando en procesos de planificación.
- Inclusión de las personas en las empresas.



Objetivos módulo 6

Emplear pautas de preparación para una negociación estratégica.