Descriptor oferta formativa

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.

www.caphome.cl

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 del 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.