



TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Objetivo del curso:

Aplicar técnicas de comunicación y resolución de conflictos respetando las variables relevantes en un proceso de comunicación efectiva y el contexto situacional.

Módulo 1

Principios de la comunicación

Objetivo: Identificar los principios de la comunicación, respetando contexto situacional.

Contenido:

- ¿Cuál es la importancia de comunicar?.
- ¿Cuáles son los principios o axiomas de la comunicación o actitudes positivas que favorecen la comunicación interpersonal?.
- ¿En qué consiste la comunicación verbal?.
- ¿En qué consiste la comunicación no verbal?.
- Apariencia física e imagen personal.
- La conducta kinésica (Expresión facial, la conducta táctil y la finalidad del paralenguaje).
- ¿En qué consiste comunicar y escuchar?.
- Adaptación a los cambios.
- Inteligencia emocional y racional.

Módulo 2

Comunicación dentro de la empresa

Objetivo: Clasificar las funciones de la comunicación dentro de la empresa.

Contenido:

- La comunicación organizacional.
- Funciones de la comunicación en la organización.
- Barreras presentes en la comunicación.
- Niveles de comunicación dentro de la empresa.
- Conceptos fundamentales asociados al conflicto en la organización.

Módulo 3

Herramientas de comunicación para la resolución de conflictos

Objetivo: Aplicar métodos y estrategias para la mediación de conflictos en la organización

Contenido:

- Herramientas de comunicación.
- Técnica "Banco de niebla".
- Técnica "Aserción negativa".
- Técnica "DESC".
- Arbitraje y mediación.
- Estrategias de gestión para el manejo de conflictos en los equipos de trabajo.

Si tienes dudas contacta nuestro soporte técnico

de **lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 hrs.**

al teléfono **+56982944364**

o al mail **laura@conectacapacitacion.cl**

