



MANEJO DE CONFLICTOS Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para el manejo de conflictos y mejorar la comunicación en entornos laborales. Aprender técnicas para resolver disputas y fomentar una comunicación clara y asertiva.



Objetivos específicos

- Identificar los tipos de conflictos y sus causas. Desarrollar estrategias efectivas para la resolución de conflictos. Mejorar la habilidad de comunicación asertiva en situaciones de alta presión.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción Al Manejo De Conflictos

Aprendizaje esperado: Comprender los fundamentos del conflicto laboral y su impacto.

- Conceptos Básicos: Definición y tipos de conflictos laborales.
- Causas Comunes: Factores que generan conflictos en el ambiente laboral.
- Consecuencias Del Conflicto: Efectos del conflicto no gestionado.
- Estrategias Iniciales: Métodos básicos para abordar conflictos.

Actividad práctica: Estudio de caso sobre un conflicto laboral típico.

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Aprendizaje esperado: Mejorar las habilidades de comunicación para prevenir conflictos.

- Escucha Activa: Técnicas para mejorar la comprensión y la empatía.
- Comunicación Asertiva: Cómo expresar necesidades y preocupaciones claramente.
- Mensajes Constructivos: Uso de lenguaje positivo para resolver disputas.
- Barreras Comunicativas: Identificación y superación de obstáculos en la comunicación.

Actividad práctica: Juego de rol sobre comunicación en situaciones difíciles.

Módulo 3: Estrategias De Resolución De Conflictos

Aprendizaje esperado: Aplicar métodos efectivos para resolver conflictos.

- Medios Alternativos: Mediación y negociación como herramientas de resolución.
- Análisis De Problemas: Técnicas para descomponer y abordar conflictos.
- Soluciones Creativas: Fomentar la creatividad en la búsqueda de soluciones.
- Evaluación De Resultados: Cómo medir el éxito en la resolución de conflictos.

Actividad práctica: Simulación de una negociación entre partes en conflicto.

Módulo 4: Gestión Emocional En Conflictos

Aprendizaje esperado: Controlar las emociones para manejar mejor los conflictos.

- Inteligencia Emocional: Comprender y gestionar emociones propias y ajenas.
- Estrés Y Conflictos: Técnicas para manejar el estrés durante conflictos.
- Empatía Y Conflictos: Uso de la empatía para resolver disputas efectivamente.
- Autoevaluación: Evaluación personal de habilidades emocionales.

Actividad práctica: Simulacro real de manejo emocional en conflictos laborales.

Módulo 5: Implementación De Políticas De Conflicto

Aprendizaje esperado: Desarrollar políticas internas para la gestión de conflictos.

- Diseño De Políticas: Crear políticas que prevengan y gestionen conflictos.
- Capacitación Continua: Fomentar el aprendizaje continuo en manejo de conflictos.
- Cultura Organizacional: Promover una cultura de comunicación abierta y honesta.
- Evaluación De Impacto: Medir el impacto de las políticas implementadas.

Actividad práctica: Práctica real en la creación de políticas de manejo de conflictos.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl