



TÉCNICAS DE MANEJO DE CONVERSACIONES DIFÍCILES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para manejar conversaciones difíciles en un entorno laboral de manera presencial a través de técnicas prácticas y estrategias comunicativas.



Objetivos específicos

- Identificar las características de una conversación difícil en el entorno laboral.
- Aplicar técnicas efectivas para controlar emociones durante una conversación.
- Desarrollar estrategias para establecer un diálogo constructivo.



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 A Las Conversaciones Difíciles

Contenidos:

Definición y características de una conversación difícil.

Importancia de abordar estas conversaciones en el entorno laboral.

Barreras comunes en la comunicación efectiva.

Actividad práctica: Análisis de casos reales y discusión en grupo.

Módulo 2

Técnicas De Escucha Activa

Contenidos:

Principios de la escucha activa.

Cómo interpretar el lenguaje corporal de manera efectiva.

Herramientas para demostrar empatía y comprensión.

Actividad práctica: Role-playing para practicar la escucha activa en diversas situaciones.

Módulo 3

Manejo De Emociones Propias Y Ajenas

Contenidos:

Identificación y gestión de emociones durante una conversación difícil.

Técnicas para mantener la calma y la objetividad.

Estrategias para ayudar a otros a gestionar sus emociones.

Actividad práctica: Ejercicios de autorreflexión y simulaciones para controlar emociones.

Módulo 4

Estrategias Avanzadas De Comunicación

Contenidos:

Modelos de comunicación asertiva.

Cómo formular críticas constructivas sin generar conflicto.

Técnicas para negociar y llegar a acuerdos.

Actividad práctica: Taller de negociación y resolución de conflictos en escenarios simulados.

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