



TÉCNICAS EN RESOLUCIÓN CONSTRUCTIVA DE **CONFLICTOS** **PARA UNA COMUNICACIÓN** **ASERTIVA**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de resolución de conflictos a través de técnicas constructivas que promuevan una comunicación asertiva, mejorando la interacción interpersonal y el ambiente de trabajo.



Objetivos específicos

- Identificar y analizar diferentes tipos de conflictos.
- Aplicar técnicas de comunicación asertiva en situaciones de conflicto.
- Desarrollar estrategias para la mediación y negociación efectivas.
- Promover un ambiente colaborativo y constructivo en el ámbito laboral.



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

Fundamentos De La Comunicación Asertiva Y El Conflicto

Contenidos:

Concepto, características y elementos de la comunicación asertiva.

Tipos, causas y manifestaciones habituales de los conflictos.

Estilos de comunicación y su influencia en la resolución de conflictos.

Identificación de barreras comunicacionales y factores que dificultan el entendimiento.

Actividad Práctica: Análisis de situaciones de conflicto para identificar estilos comunicacionales y oportunidades de mejora.

Módulo 2

Herramientas De Comunicación Para La Resolución Constructiva De Conflictos

Contenidos:

Aplicación de la escucha activa en situaciones de desacuerdo.

Uso de preguntas efectivas para comprender intereses y necesidades.

Expresión clara de opiniones, necesidades y límites mediante mensajes asertivos.

Manejo de emociones y autocontrol durante conversaciones difíciles.

Actividad Práctica: Ejercicios de escucha activa y formulación de mensajes asertivos en casos simulados.

Módulo 3

Estrategias Para Abordar Y Resolver Conflictos De Manera Constructiva

Contenidos:

Identificación de posiciones, intereses y necesidades de las partes involucradas.

Técnicas de negociación colaborativa y búsqueda de acuerdos.

Generación de alternativas y soluciones de beneficio mutuo.

Manejo de desacuerdos, objeciones y conversaciones complejas.

Actividad Práctica: Simulación de un conflicto laboral aplicando técnicas de negociación y búsqueda de acuerdos.

Módulo 4

Aplicación De Técnicas Para Una Comunicación Asertiva Y Relaciones Colaborativas

Contenidos:

Planificación de conversaciones orientadas a la resolución de conflictos.

Retroalimentación constructiva como herramienta de mejora y prevención.

Estrategias para prevenir la escalada de conflictos en equipos de trabajo.

Compromisos y acciones para fortalecer relaciones laborales basadas en el respeto y la colaboración.

Actividad Práctica: Resolución grupal de un caso práctico integrando comunicación asertiva, escucha activa y negociación.

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