

# Técnicas de Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos

Código Sence: 1238033708

**MODALIDAD**  
E-Learning



Visita Nuestra Web  
[www.EducarAcademy.cl](http://www.EducarAcademy.cl)

# Módulo 1

Técnicas para una comunicación asertiva: principios básicos de la comunicación interpersonal: compromiso / lenguaje verbal / lenguaje no verbal / saber escuchar. Comunicación asertiva: líderes asertivos / éxito en las organizaciones. Estilos básicos de conductas interpersonales: comportamientos no asertivos. Estilo agresivo / estilo pasivo / estilo asertivo. ¿cómo ser una persona asertiva?: características psicológicas / características verbales. Estrategias para la asertividad: respeto / autoestima / manejo expresión corporal. Consejos para el desarrollo de la asertividad. Asertividad del líder en el equipo de trabajo. Conversaciones de retroalimentación: crítica constructiva / reconocimiento. Conversaciones de persuasión. Conversaciones indagatorias: obtener, entregar y compartir información / diagnosticar una situación / proponer un cambio de conducta. Material complementario.

## Objetivos

Identificar las características principales de la comunicación asertiva y su importancia en la organización según los objetivos establecidos.



# Módulo 2

Retroalimentación efectiva: - ¿qué entendemos por retroalimentación?. - objetivos de la retroalimentación en el trabajo. - retroalimentación y comunicación efectiva: facilitar la gestión. Comunicar lo importante, ignorar lo irrelevante. El objetivo siempre debe ser. - las reglas de oro para una buena retroalimentación. - ¿por qué es difícil entregar una retroalimentación?. - ¿cómo recibir una retroalimentación negativa?.

## Objetivos

Utilizar técnicas de retroalimentación efectiva en los equipos de trabajo de acuerdo a los objetivos organizacionales establecidos.



# Módulo 3

Técnicas de negociación y resolución de conflictos: ¿a qué nos referimos cuando hablamos de negociación? El vínculo entre la negociación y el conflicto: conflicto / negociación / diagnosticar un conflicto. El enfoque del ganar-ganar. La importancia entre la escucha activa y el habla efectiva en la negociación. Reglas para hablar efectivamente en la comunicación. Pasos para desarrollar un estilo de negociación efectivo. El poder personal en las negociaciones. Los cuatro principales estilos de negociación: evasión / contencioso-competitivo / adaptativo-ceder / cooperativo-colaboración. ¿cómo es una persona asertiva?: asertiva / persuasivo. Las fuentes de los conflictos. Estrategia para el manejo de conflictos: gestión / resolución / evasión. Las prácticas claves para el manejo de conflictos. Errores más comunes al enfrentar una negociación.

## Objetivos

Aplicar herramientas de resolución de conflictos laborales en los equipos de trabajo de acuerdo a protocolos de negociación.



# Nuestros Contactos

## Dirección

Avenida Manquehue Sur, 520, Oficina 205  
Las Condes, Santiago

## Email

contacto@educaracademy.cl

## Teléfono Oficina

+56 26469 3263

## Whatsapp

+569 8845 2205



Más  
Información



Visita Nuestra Web  
[www.EducarAcademy.cl](http://www.EducarAcademy.cl)