

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Profesor: Ginny Walker

Psicóloga, Universidad de Chile. Diploma en Administración y Dirección de Recursos Humanos, Universidad Católica de Chile. Coach Ontológico, Newfield. Actualmente trabaja como Jefa de Proyectos, Universidad Adolfo Ibáñez. Posee también un Diploma en el Programa de Desarrollo Ejecutivos y Empresa: Formación de Administradores de la Capacitación, Universidad de Chile.



Profesor: José Antonio Bustamante

Diploma de Postgrado en Desarrollo Organizacional, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Chile. Programa de Formación Gerencial, Universidad Adolfo Ibáñez. Psicólogo de la Universidad de Chile. Socio-director de Teamworks Consultores Asociados.

Objetivos Generales

“Basta que haya dos o más personas en contacto para que exista un conflicto latente”. Esta frase ejemplifica el importante rol que ocupan los conflictos en las relaciones interpersonales. Los costos de no enfrentarlos y no resolverlos pueden ser devastadores en el clima organizacional. Por el contrario, su solución oportuna abre posibilidades de cambio y mejoramiento de procesos.

La comunicación posee un papel crucial, y es por esto que el uso de estrategias de comunicación efectivas que prevengan o reduzcan la aparición de estos conflictos, constituyen una competencia muy valorada en el ámbito de los negocios.

En esta tarea hay que tener presente que toda conducta es comunicación. Nuestro cuerpo o nuestro estado emocional nos revela ante el otro y, por esto, cobra importancia desarrollar habilidades que nos faciliten el logro de nuestros objetivos.

A través de este curso, los participantes conocerán: las principales variables en un proceso de comunicación efectiva; profundizarán en los actos del habla; diagnosticarán situaciones de potenciales conflictos y prepararán planes de acción para enfrentar, resolver y dar seguimiento a los acuerdos.

*Contenidos sujetos a cambios que el profesor estime conveniente.
La realización del pago total o parcial de un curso o de un Diplomado implica la aceptación de los términos y condiciones, publicados en www.eclass.cl*

¿A quién está dirigido?

El curso Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos está dirigido a ejecutivos y personas que requieran conocer las variables relevantes en un proceso de comunicación efectiva.

Los alumnos serán capaces de diagnosticar potenciales conflictos, en especial aquellos originados por el uso inadecuado del lenguaje. Aprenderán técnicas para el manejo de estas problemáticas, tales como retroalimentación asertiva, escucha activa y reencuadre.

Asimismo, los participantes quedarán capacitados para evitar que se produzca el rompimiento y la pérdida irreparable de la confianza, típicamente asociados a los conflictos, eligiendo las estrategias y técnicas apropiadas para su resolución.

Contenidos del curso

Clase 1:

¿Cómo convertir un conflicto en oportunidad?

Clase 2:

El rol de la comunicación para alinear, aclarar y converger las percepciones

Clase 3:

La importancia de la inteligencia emocional

Clase 4:

El conflicto y sus beneficios

Clase 5:

Los mecanismos cognitivos y la resolución de conflictos

Clase 6:

La importancia de saber escuchar

Clase 7:

Asertividad: la clave para resolver los conflictos

Clase 8:

¿Cómo resolver conflictos en forma estratégica?

Clase 9:

Cambio y Conflicto: una mezcla explosiva

Clase 10:

Aprendizaje: factor clave en personas y organizaciones