Seminárea
ENTRENAMIENTO PROFESIONAL

CURSO AUTORIZADO SENCE
Código 1238048828

Técnicas De Comunicación Efectiva, Manejo De Conflictos Y Asertividad

MODALIDAD	DURACIÓN	NIVEL	ÁREA
Autoinstrucción	150 horas	Tablet	Habilidades Bland...

COMPETENCIA A DESARROLLAR

Aplicar técnicas de comunicación efectiva de acuerdo a variables del proceso comunicación

Aprendizajes esperados y contenidos

1 **Identificar aspectos generales de comunicación efectiva de acuerdo a teorías comunicacionales existentes** — 16 h

- Definir la teoría de la comunicación en el contexto laboral.
- Analizar el funcionamiento de los equipos de trabajo, para llevar a cabo un proceso efectivo de comunicación en nuestro grupo laboral.
- Aplicar técnicas de gestión de conflictos dentro de un equipo de trabajo, para la resolución de problemas relacionados con fallas de comunicación.

2 **Reconocer los beneficios de los conflictos en las organizaciones de acuerdo a estudios** — 16 h

- El rol de la comunicación para alinear, aclarar y converger las percepciones
- La importancia de la inteligencia emocional
- El conflicto y sus beneficios
- Los mecanismos cognitivos y la resolución de conflictos
- La importancia de saber escuchar
- Asertividad: la clave para resolver los conflictos - ¿Cómo resolver conflictos en forma estratégica?
- Cambio y Conflicto: una mezcla explosiva.

3 **Describir las técnicas de asertividad en procesos comunicativos de acuerdo a contexto situacional** — 30 h

- - ¿Para qué sirve la asertividad?
- Causas por las que una persona puede ser no asertiva
- Tipos de comportamientos en una comunicación.
- El equilibrio
- Lista de derechos asertivos
- El derecho a decir ¿No
- Claves para ser una persona asertiva
- Factores esenciales de la asertividad
- La comunicación asertiva.

4 **Ejecutar técnicas de resolución de conflictos en entornos laborales de acuerdo a contexto situacional** **38 h**

- La ansiedad - ¿Qué hago si siento que tengo la razón en una discusión? - ¿Qué hago si la otra persona se enfada?
- Creencias irracionales.

5 **Aplicar técnicas de comunicación efectiva de acuerdo a contexto situacional** **50 h**

- Técnica del elogio
- Técnica del disco rayado
- El banco de niebla
- Técnica del acuerdo asertivo
- Técnica de ignorar
- Técnica del aplazamiento asertivo
- Cambiar el ¿Tú me haces sentir
- por el ¿Yo me siento
- Expresar sentimientos negativos
- Técnica del espejo
- Buscar la manera de decir las cosas correctamente
- Autoafirmaciones positivas ¿Yo merezco
- Romper círculos viciosos de favores
- Desarmar ira o enojo.

Dirigido a

Jefes de recursos humanos, jefes comerciales, jefes de producción, jefes de venta, jefes de planificación y control de gestión.

Requisitos de ingreso

Conocimientos generales en dirección de equipos de trabajo. Medido con prueba de ingreso. Conocimientos básicos de uso de dispositivos electrónicos (tablet o similar).Dominio básico de uso del correo electrónico. La actividad de capacitación incluye una guía del participante como inducción metodológica y técnica, que cumple la función de exponer al participante la metodología de estudio, los criterios de evaluación y de comunicación con el responsable de orientación al participante.

Metodología

QUE Y COMO LO HARA: Curso TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA, MANEJO DE CONFLICTOS Y ASERTIVIDAD A-Distancia, Precargado En Un Dispositivo Tablet utilizando la APP de MOODLE OFFLINE, Permitirá Que El Proceso De Aprendizaje Se Realice Mediante La Interacción Y Estudio Del Material del curso, Segmentada Por Sesiones Las Cuales Cada Una Cuenta Con: contenidos de estudios, aplicativos para practicar lo aprendido, evaluacion del curso, las cuales son de tipo s. multiple, caso o resol. de problema. Cada actividad cuenta con su pauta de evaluación y retroalimentación para que el alumno vaya evaluando su desempeño. Además existirá tutor quien será el encargado de ayudar ante cualquier duda técnica respecto al funcionamiento del curso. Las actividades consideran: lectura con preguntas de teorías comunicacionales. Caso de técnicas de gestión de conflictos. Caso con preguntas de como transformar un conflicto en oportunidad. Cuadro de conflictos y beneficios. Caso de causas de la no asertividad.caso de como abordar conflictos.luego se trabaja en varios casos acerca de las técnicas de comunicación efectiva, cada caso sus preguntas son de s. multiple. DONDE Y CON QUE HARA: Estas actividades se desarrollan en la Tablet, los contenidos como las evaluaciones son de tipo interactivo offline. Donde el alumno avanza a su

propio ritmo de trabajo. La Actividad Se Administrará Por Medio Del Responsable De Respuestas Quien Atenderá Todas Las Consultas De Soporte En Caso De Contingencias (Todo Se Canalizará Internamente), De Los Participantes Por Medio Del Correo Electrónico electrónico y email disponible. Este Servicio Funcionara De Lunes A Viernes Entre Las 09:00 - 19:00 Horas En Horario Continuo, Con Un Total De 45 Horas Semanales. La Trazabilidad Del Progreso Del Participante Se Realizará A Través De Evaluaciones.

Evaluación

Instrumento de evaluación: evaluación diagnostica mediante ejercicios practico medida con pauta de evaluación. Evaluaciones sumativas por capitulo aplicativas de resolución de problemas y/o resolución de casos medida con pauta de evaluación. Evaluación final, resolución de problemas medido con rubrica de evaluación. Norma de evaluación: escala de 1,0 a 7,0 siendo 4,0 la nota mínima de aprobación (parciales: 70%, final: 30%).