

Diseño Instruccional

Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos
Modalidad	E-learning asincrónico, sin facilitador, Nivel 2
Duración total	24 horas cronológicas
N° de módulos	3
Dirigido a	Jefes de áreas y supervisores que lideran equipos de trabajo y requieren fortalecer sus competencias comunicacionales y de manejo de conflictos en el contexto organizacional.
Requisitos de ingreso	Manejo básico de herramientas digitales y de navegación en plataforma e-learning. Desempeño actual o proyectado en cargos de jefatura, supervisión o coordinación de equipos. No requiere conocimientos previos en comunicación o resolución de conflictos.

Competencia a desarrollar

Aplicar técnicas de comunicación efectiva y de resolución de conflictos en la conducción de equipos de trabajo, conforme a los objetivos organizacionales de la empresa.

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	Técnicas para una comunicación asertiva AE1: Identificar las características de la comunicación asertiva en el contexto de equipos de trabajo, conforme a los objetivos organizacionales establecidos.	• Principios básicos de la comunicación interpersonal: compromiso, lenguaje verbal, lenguaje no verbal y escucha activa • Comunicación asertiva: líderes asertivos y su efecto en el éxito de las organizaciones • Estilos básicos de conductas interpersonales: estilo agresivo, estilo pasivo y estilo asertivo • Características de la persona asertiva: características psicológicas y características verbales • Estrategias para la asertividad: respeto, autoestima y manejo de la expresión corporal • Consejos para el desarrollo de la asertividad y asertividad del líder en el equipo de trabajo • Conversaciones de retroalimentación, de persuasión e indagatorias: obtener, entregar y compartir información; diagnosticar una situación; proponer un cambio de conducta	8
2	Retroalimentación efectiva AE2: Aplicar técnicas de retroalimentación efectiva en equipos de trabajo, de acuerdo con los objetivos organizacionales establecidos.	• Concepto de retroalimentación y sus objetivos en el ámbito laboral • Relación entre retroalimentación y comunicación efectiva: facilitar la gestión del equipo • Comunicar lo importante e ignorar lo irrelevante • Reglas de oro para una buena retroalimentación • Dificultades para entregar retroalimentación y factores que la obstaculizan • Pautas para recibir retroalimentación negativa de manera constructiva	8

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
3	Técnicas de negociación y resolución de conflictos AE3: Aplicar herramientas de negociación y resolución de conflictos laborales en equipos de trabajo, conforme a los protocolos de negociación definidos.	• Concepto de negociación y su vínculo con el conflicto: diagnosticar un conflicto • Enfoque ganar-ganar y la importancia de la escucha activa y el habla efectiva en la negociación • Reglas para hablar efectivamente y pasos para desarrollar un estilo de negociación efectivo • El poder personal en las negociaciones y el perfil de la persona asertiva-persuasiva • Los cuatro estilos de negociación: evasión, contencioso-competitivo, adaptativo-ceder y cooperativo-colaboración • Fuentes de los conflictos y estrategias para su manejo: gestión, resolución y evasión • Prácticas clave para el manejo de conflictos y errores más comunes al enfrentar una negociación	8
Total horas cronológicas			24