

# Diseño Instruccional

## Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos

Plan formativo · Formato SENCE

<b>Nombre del curso</b>	Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos
<b>Modalidad</b>	E-learning asincrónico, sin facilitador, Nivel 2
<b>Duración total</b>	24 horas pedagógicas
<b>N° de módulos</b>	3
<b>Dirigido a</b>	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.
<b>Requisitos de ingreso</b>	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	<b>Técnicas para una comunicación asertiva</b> AE1: Identificar las características de la comunicación asertiva en el contexto de equipos de trabajo, conforme a los objetivos organizacionales establecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Principios básicos de la comunicación interpersonal: compromiso, lenguaje verbal, lenguaje no verbal y escucha activa</li><li>• Comunicación asertiva: líderes asertivos y su efecto en el éxito de las organizaciones</li><li>• Estilos básicos de conductas interpersonales: estilo agresivo, estilo pasivo y estilo asertivo</li><li>• Características de la persona asertiva: características psicológicas y características verbales</li><li>• Estrategias para la asertividad: respeto, autoestima y manejo de la expresión corporal</li><li>• Consejos para el desarrollo de la asertividad y asertividad del líder en el equipo de trabajo</li><li>• Conversaciones de retroalimentación, de persuasión e indagatorias: obtener, entregar y compartir información; diagnosticar una situación; proponer un cambio de conducta</li></ul>	8
2	<b>Retroalimentación efectiva</b> AE2: Aplicar técnicas de retroalimentación efectiva en equipos de trabajo, de acuerdo con los objetivos organizacionales establecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concepto de retroalimentación y sus objetivos en el ámbito laboral</li><li>• Relación entre retroalimentación y comunicación efectiva: facilitar la gestión del equipo</li><li>• Comunicar lo importante e ignorar lo irrelevante</li><li>• Reglas de oro para una buena retroalimentación</li><li>• Dificultades para entregar retroalimentación y factores que la obstaculizan</li><li>• Pautas para recibir retroalimentación negativa de manera constructiva</li></ul>	8

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
3	<p><b>Técnicas de negociación y resolución de conflictos</b></p> <p>AE3: Aplicar herramientas de negociación y resolución de conflictos laborales en equipos de trabajo, conforme a los protocolos de negociación definidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de negociación y su vínculo con el conflicto: diagnosticar un conflicto</li> <li>• Enfoque ganar-ganar y la importancia de la escucha activa y el habla efectiva en la negociación</li> <li>• Reglas para hablar efectivamente y pasos para desarrollar un estilo de negociación efectivo</li> <li>• El poder personal en las negociaciones y el perfil de la persona asertiva-persuasiva</li> <li>• Los cuatro estilos de negociación: evasión, contencioso-competitivo, adaptativo-ceder y cooperativo-colaboración</li> <li>• Fuentes de los conflictos y estrategias para su manejo: gestión, resolución y evasión</li> <li>• Prácticas clave para el manejo de conflictos y errores más comunes al enfrentar una negociación</li> </ul>	8
<b>Total horas pedagógicas</b>			<b>24</b>