

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Factor clave para el clima y la productividad

DESCRIPCIÓN

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 mejoras de procesos.

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.

¿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.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

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

Unidad 1: ¿Cómo convertir un conflicto en oportunidad?

Unidad 2: Comunicación interpretada y jamás aclarada

Unidad 3: Seamos inteligentes... pero emocionalmente

Unidad 4: El conflicto: ¿Un mal necesario?

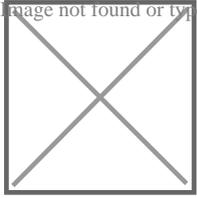
Unidad 5: La importancia de saber escuchar

Unidad 6: Asertividad: la clave para resolver los conflictos

Unidad 7: Cómo resolver conflictos en forma estratégica

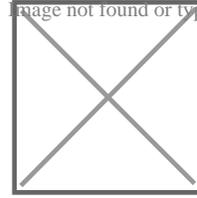
Unidad 8: Cambio, conflicto y aprendizaje

CUERPO DOCENTE



Ginny Walker

Gerentes de Personas y Desarrollo Humano en Banco BICE. Máster en Dirección de Personas y Organizaciones, Universidad Adolfo Ibáñez. Psicóloga de formación de la Universidad de Chile y Coach Ontológico. Fue Directora Académica de los Programas de Liderazgo del Centro de Educación Ejecutiva de la Universidad Adolfo Ibáñez. Además, a lo largo de su carrera, se ha especializado estudiando Liderazgo Estratégico en la UAI y con profundización en Coaching. En la actualidad, trabaja desarrollando consultorías de alta dirección y Coaching a Ejecutivos de primer nivel.



José Antonio Bustamante

Psicólogo y Diploma en Desarrollo Organizacional de la Universidad de Chile. Máster en Innovación y profesor del Centro de Educación Ejecutiva de la Universidad Adolfo Ibáñez. Director de Teamwork Consultores, autor de numerosos artículos de management y del libro "El Valor de Innovar: cómo los líderes, transforman ideas del futuro en ventajas del presente". Entre sus aficiones están el tenis, el cine, la música y tecnología.