

<b>CÓDIGO SENCE</b> 1238026787	<b>DURACIÓN</b> 30 horas	<b>MODALIDAD</b> e-Learning	<b>VALOR POR PERSONA</b> \$120.000
-----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	---------------------------------------

### DIRIGIDO A

Profesionales que quieran mejorar la comprensión de las emociones en el ámbito laboral y su impacto en la gestión de conflictos.

### DESCRIPCIÓN

Con este curso profesional, el alumno aprenderá el concepto de negociación, abarcando aspectos como las competencias de un buen negociador, la planificación de estrategias, las tácticas de negociación, así como la importancia del cierre de la negociación y su influencia en futuras negociaciones.

### COMPETENCIA A LOGRAR

Al finalizar el curso, el participante será capaz de aplicar herramientas para la gestión y resolución de conflictos en el entorno laboral, de acuerdo a los procesos de comunicación necesarios para el cumplimiento de metas y tareas de la empresa.

### METODOLOGÍA

El programa de capacitación tiene una **duración de 30 horas totales**, las cuales se dividen en **3 módulos**. Durante el desarrollo de este curso, el participante:

- Realizará un proceso de **autoaprendizaje** mediante la navegación de **presentaciones multimedia interactivas** con los contenidos de cada módulo, a través del acceso al aula virtual desde un computador, Tablet, o teléfono celular con conexión a internet.

Los contenidos se presentan a través de mapas conceptuales, presentaciones interactivas, vídeos explicativos, actividades de aprendizaje y test de autoevaluación. Los recursos descargables quedan en poder del participante.

- Aplicará lo aprendido** al realizar **actividades de aprendizaje**, las cuales cuentan con retroalimentación automatizada.
- Realizará una autoevaluación y refuerzo de su aprendizaje** mediante actividades de autoevaluación interactivas, así como el acceso al mapa conceptual de cada unidad, e información clave contenida en la versión PDF de cada unidad.
- Profundizará en los temas que sean de su interés** mediante el acceso a **material complementario optativo**, que se dispondrá en el aula virtual en el menú "Recursos".

### CONTENIDO

#### Módulo 1. Emociones y Comunicación

- Las Emociones Básicas.
  - 1.1. Qué son las emociones básicas y tipos.
  - 1.2. Emociones, sentimientos y estados de ánimo.

- 1.3. Cómo funcionan las emociones.
- 1.4. Cómo identificar emociones propias y de terceras personas.
- 1.5. Cómo cambiar mi estado emocional.
2. Las Emociones en Comunicación.
  - 2.1. Los 3 elementos de la comunicación: El Lenguaje Verbal, Paraverbal y No Verbal.
  - 2.2. Los 3 estilos de comunicación: Asertivo, Pasivo y Agresivo.
    - Características de los Estilos de Comunicación.
    - Cómo identificar mi estilo de comunicación.
    - Cómo transformar mi estilo de comunicación en asertivo.

### **Módulo 2. ¿Qué son los Conflictos?**

1. Características de los Conflictos.
  - 1.1. Qué es un conflicto.
  - 1.2. Conflictos vs problemas.
  - 1.3. Conflictos, ¿riesgo u oportunidad?
  - 1.4. La interpretación de la realidad como principal causa de conflictos: Mi Mapa del Mundo.
  - 1.5. Cómo ampliar mi Mapa del Mundo.
2. Tipos de Conflictos.
  - 2.1. Tipos de conflictos habituales en el entorno laboral: Conflictos Funcionales y Disfuncionales.
  - 2.2. Las 8 causas generadoras de conflictos y sus motivos.
3. Los Conflictos en el Ámbito Laboral.
  - 3.1. El proceso del conflicto.
  - 3.2. Las 4 conductas más frecuentes que se adoptan ante un conflicto.
  - 3.3. Cómo resolver conflictos: Pasos habituales en la resolución de conflictos.
  - 3.4. Estrategias habituales a la hora de resolver conflictos.

### **Módulo 3. Herramientas para la Gestión de Conflictos**

1. Gestión Eficaz de Conflictos.
  - 1.1. La importancia de las habilidades en la resolución de conflictos.
  - 1.2. La Escucha Activa y la Escucha Empática.
  - 1.3. El Rapport o Sintonía.
  - 1.4. La observación o calibración.
  - 1.5. La Empatía.
  - 1.6. Técnicas de Asertividad para la resolución de conflictos.
2. Autoevaluación en la resolución de conflictos.
  - 2.1. Qué hago ante los conflictos: Autoevaluación.
  - 2.2. Dificultades con las que me encuentro y puntos fuertes que dispongo: punto de partida y estado deseado.
  - 2.3. Elaboración de un plan de acción para la mejora de mi capacidad para resolver conflictos.