

Sobre el curso

Este curso entrega conocimientos fundamentales sobre la comunicación en relación con los conflictos, además de recursos para poder resolverlos de manera exitosa. Las herramientas que brinda están orientadas hacia el reconocimiento de los factores que intervienen en un conflicto, de manera que estos puedan abordarse adecuadamente en busca de una solución efectiva que considere la negociación y la ganancia de ambas partes.

Que aprenderás

Características e importancia de una comunicación efectiva en el ámbito laboral, tipos de acuerdo y negociadores, cómo alcanzar una negociación exitosa, además de herramientas para resolver conflictos de acuerdo a su contexto situacional.

Detalles

⇄ Cod. Sence 1238032260

🕒 58 horas

☰ Nivel 2

💰 324.800

Contenido del curso

1 - Comunicación efectiva

- Características de una comunicación efectiva
- Comunicación verbal y no verbal Escucha activa
- Barreras de la comunicación
- Tipos de barreras y estrategias para evitarlas

2 - Negociación y tipos de acuerdo

- Cuatro claves de la mente humana (en relación con los conflictos)
- ¿Qué es la negociación?
- Tipos de negociadores
- Tipos de acuerdos
- El acuerdo ganar-ganar y las formas para alcanzarlo

3 - Herramientas para resolver conflictos

- Seis pasos para resolver conflictos
- Herramientas de resolución de conflictos para situaciones de emergencia
- Método de las tres lupas
- Herramienta de la silla vacía