

PROGRAMA DE CURSO: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO LABORAL



Introducción

¡Bienvenido/a al curso de Comunicación Efectiva y Manejo de Conflictos en el Contexto Laboral!

Este programa de formación ha sido diseñado transversalmente para trabajadores operativos, administrativos y jefaturas con un propósito claro: **desarrollar las habilidades** necesarias para **gestionar situaciones complejas**, mejorar las relaciones interpersonales y, sobre todo, favorecer un clima organizacional saludable.

Para abordar estos desafíos, el curso comienza profundizando en los fundamentos de la interacción humana, analizando **desde los axiomas de la comunicación** hasta las barreras y sesgos cognitivos que a menudo distorsionan nuestro entendimiento. Sobre esta base teórica, realizaremos un entrenamiento práctico en herramientas de asertividad y escucha activa, donde aprenderán a aplicar técnicas específicas como los Mensajes "Yo", el "Disco rayado" y el "Banco de niebla" para sostener conversaciones difíciles con claridad y respeto.

Además de la técnica comunicacional, este programa integra una **dimensión psicológica crucial: la Neurobiología del conflicto**. Exploraremos cómo fenómenos como el "secuestro de la amígdala" afectan la toma de decisiones y utilizaremos la Inteligencia Emocional junto al modelo de feedback SCI (Situación-Comportamiento-Impacto) para gestionar la tensión. Finalmente, cerraremos el aprendizaje con **estrategias de negociación colaborativa** basadas en el Modelo de Harvard y procesos de mediación, dotándoles de la capacidad para transformar las disputas en acuerdos constructivos

Módulo 1: Fenomenología del Conflicto y Comunicación Humana

Objetivo:

Comprender los fundamentos de la comunicación y la naturaleza de los conflictos en el entorno laboral.

Contenidos:

- Teoría de la Comunicación:
 - Modelo Shannon-Weaver actualizado
 - Axiomas de Watzlawick
 - Comunicación verbal y no verbal
- Naturaleza del Conflicto:
 - Tipos de conflicto
 - Ciclo del conflicto
- Barreras y filtros:
 - Ruidos físicos, semánticos y psicológicos
 - Sesgos cognitivos

Módulo 2: Herramientas de Comunicación Efectiva y Asertividad

Objetivo:

Aplicar técnicas de comunicación asertiva y escucha activa.

Contenidos:

- Estilos comunicacionales: pasivo, agresivo, asertivo
- Escucha activa: parafraseo, validación emocional, silencio estratégico
- Técnicas de asertividad:
 - Mensajes “Yo”
 - Disco rayado
 - Banco de niebla
 - Aserción negativa

Módulo 3: Inteligencia Emocional y Gestión del Estrés en el Conflicto

Objetivo:

Utilizar herramientas de inteligencia emocional para enfrentar situaciones de tensión.

Contenidos:

- Neurobiología del conflicto:
 - Secuestro de la amígdala
 - Cortisol y toma de decisiones
- Empatía y rapport:
 - Empatía cognitiva y emocional
 - Neuronas espejo
- Feedback y crítica:
 - Modelo SCI (Situación-Comportamiento-Impacto)
 - Recepción de críticas

Módulo 4: Estrategias de Negociación y Resolución de Conflictos

Objetivo:

Implementar modelos de negociación colaborativa para resolver conflictos laborales.

Contenidos:

- Modelos de resolución:
 - Modelo de Harvard
 - MAAN (Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado)
- Proceso de mediación:
 - Pre-mediación
 - Encuentro
 - Acuerdo
- Cierre y seguimiento:
 - Formalización de acuerdos
 - Plan de convivencia laboral