

Programa de Capacitación

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y COMUNICACIÓN ASERTIVA

DIRIGIDO A

Jefaturas, supervisores, coordinadores, profesionales de Recursos Humanos y personal de organizaciones que deseen fortalecer sus habilidades para manejar conflictos laborales, mejorar la comunicación interpersonal y promover relaciones de trabajo saludables y productivas.

También está dirigido a personas que lideran equipos de trabajo o que, por la naturaleza de sus funciones, requieren gestionar desacuerdos, tensiones o situaciones complejas dentro del entorno laboral.

OBJETIVOS GENERALES

Facilitar a los participantes herramientas y técnicas prácticas que les permitan gestionar de manera efectiva los conflictos laborales, promoviendo ambientes de trabajo basados en el respeto, la comunicación asertiva y la colaboración.

Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal y resolución de conflictos mediante un programa dinámico y participativo que favorezca relaciones laborales saludables y una cultura organizacional orientada al diálogo y la cooperación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender las principales causas y tipos de conflictos que se presentan en el entorno laboral.
 - Identificar estilos personales de afrontamiento y comunicación ante situaciones conflictivas.
- 

- Desarrollar habilidades de comunicación asertiva para expresar ideas, necesidades y desacuerdos de manera respetuosa y efectiva.
 - Aplicar estrategias y técnicas de resolución de conflictos enfocadas en soluciones colaborativas.
 - Fortalecer la inteligencia emocional y la escucha activa como herramientas clave para mejorar las relaciones laborales.
 - Promover prácticas de convivencia organizacional orientadas al respeto, la empatía y el trabajo en equipo.
-

JUSTIFICACIÓN GENERAL

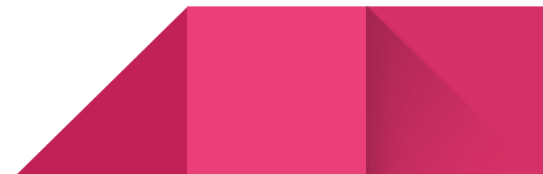
En las organizaciones actuales, los conflictos forman parte natural de la dinámica laboral debido a las diferencias de pensamiento, personalidad, intereses, estilos de trabajo y presión operativa. Cuando estos conflictos no se gestionan adecuadamente, pueden afectar el clima organizacional, la productividad, la motivación y las relaciones entre colaboradores.

Por esta razón, resulta fundamental brindar a las personas herramientas prácticas que les permitan comunicarse de manera efectiva, prevenir conflictos innecesarios y resolver desacuerdos de forma constructiva.

Este programa de capacitación busca fortalecer las competencias interpersonales de los participantes mediante una metodología práctica y participativa, basada en situaciones reales del entorno laboral. A través del análisis de casos, dinámicas grupales y ejercicios aplicados, los asistentes podrán identificar oportunidades de mejora en su comunicación y desarrollar habilidades para gestionar conflictos con mayor inteligencia emocional, empatía y liderazgo.

TEMAS A DESARROLLAR

Fundamentos del conflicto laboral



- ¿Qué es un conflicto y por qué surge en las organizaciones?
- Principales causas de conflicto en el entorno de trabajo
- Tipos de conflictos laborales
- Consecuencias positivas y negativas del conflicto
- Identificación temprana de señales de tensión laboral

Estilos de afrontamiento del conflicto

- Estilos de manejo del conflicto
- Conductas que agravan o disminuyen el conflicto
- Cómo identificar mi estilo personal de afrontamiento
- Estrategias para responder de forma equilibrada y profesional

Comunicación asertiva y efectiva

- Diferencias entre comunicación pasiva, agresiva y asertiva
- Principios de la comunicación asertiva
- Escucha activa y empatía
- Manejo adecuado de emociones durante conversaciones difíciles
- Cómo expresar desacuerdos sin generar confrontación
- Técnicas prácticas para conversaciones complejas

Inteligencia emocional aplicada al trabajo

- Autoconocimiento emocional
- Autorregulación y control emocional
- Empatía en las relaciones laborales
- Manejo del estrés y presión laboral
- Construcción de relaciones laborales saludables

Estrategias de resolución de conflictos

- Resolución colaborativa de conflictos
- Técnicas de negociación y mediación informal
- Cómo generar acuerdos efectivos

- Manejo de conversaciones difíciles con colaboradores
- Prevención y transformación positiva de conflictos

Trabajo en equipo y clima organizacional

- Relaciones interpersonales saludables
- Confianza y respeto dentro de los equipos
- Comunicación efectiva en reuniones y procesos laborales
- Estrategias para fortalecer la colaboración y la convivencia

Plan de acción personal

- Identificación de oportunidades de mejora
 - Compromisos individuales para fortalecer la comunicación
 - Estrategias prácticas para aplicar en el día a día laboral
-

METODOLOGÍA

La actividad se desarrolla mediante una metodología altamente participativa, combinando exposiciones dinámicas, ejercicios prácticos y análisis de situaciones reales del entorno laboral.

El programa contempla aproximadamente:

- 50% desarrollo práctico tipo taller
- 50% sesiones interactivas y participativas

Durante la capacitación se utilizarán:

- Dinámicas grupales
- Ejercicios de comunicación
- Análisis de casos
- Simulaciones y role play
- Video-foros

- Reflexiones individuales y grupales
- Actividades lúdicas orientadas al aprendizaje práctico

Entre las dinámicas y ejercicios destacan:

- La escucha activa
- Comunicación bajo presión
- El mensaje distorsionado
- Resolviendo desacuerdos
- El puente de la colaboración
- Conversaciones difíciles
- Identificando emociones
- Construcción de acuerdos
- Trabajo en equipo y confianza
- Casos prácticos de conflicto laboral

BENEFICIOS ORGANIZACIONALES

Implementar programas de formación en gestión de conflictos y comunicación asertiva contribuye significativamente a mejorar el clima laboral, fortalecer las relaciones interpersonales y aumentar la efectividad de los equipos de trabajo.

Entre los principales beneficios para la organización destacan:

- Reducción de conflictos y tensiones laborales
- Mejora en la comunicación entre colaboradores y jefaturas
- Incremento del trabajo en equipo y la cooperación
- Fortalecimiento del liderazgo y la inteligencia emocional
- Disminución de problemas derivados de malos entendidos
- Mejor ambiente laboral y mayor compromiso organizacional
- Mayor productividad y eficiencia en los equipos

De esta manera, la organización fortalece una cultura de respeto, diálogo y colaboración que favorece tanto el bienestar de las personas como el logro de los objetivos institucionales.

INFORMACIÓN GENERAL

Para solicitar información de precios y coordinación de fechas debe comunicarse por medio del correo electrónico info@genteclavecr.org