

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO

Aplicar técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos tomando en cuenta las variables más importantes de un proceso comunicativo y el contexto situacional

MÓDULOS

I. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN? ¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN? PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN, ACCIONES QUE FAVORECEN LA COMUNICACIÓN, COMUNICACIÓN NO VERBAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL

Identificar los principios en los que se basa el modelo de comunicación efectiva acorde al enfoque comercial del área



II: COMUNICACIÓN EFICAZ, NIVELES DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA, CONFLICTO EN LA ORGANIZACIÓN, ETAPAS DEL CONFLICTO Y TIPOS DE CONFLICTO

Reconocer y clasificar las funciones de la comunicación según la naturaleza del conflicto.

III: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN NEGOCIACIÓN, ARBITRAJE Y MEDIACIÓN MÉTODO HARVARD PARA NEGOCIACIÓN ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

Aplicar estrategias y métodos de negociación y arbitraje para propiciar cambios y mejorar la resolución de conflictos en la organización.