



# Curso Online en Vivo Manejo de Conflictos y Comunicación Efectiva

Facilitador:  
**Francisco Javier González**  
Online, 22 y 23 de Agosto 2024



# Curso Online en Vivo (Sincrónico) Manejo de Conflictos y Comunicación Efectiva

Francisco Javier González

## Fundamentación

Toda organización está conformada por personas que tienen sueños, visiones, objetivos y miradas frente al mundo. Sin embargo, las organizaciones y empresas para resultar exitosas en sus propósitos requieren establecer núcleos y plataformas de convergencia para obtener la pertinencia, relevancia y competitividad frente al mercado.

Es aquí donde este curso busca generar un cambio hacia un observador más consciente de los fenómenos humanos y organizacionales, reposicionando la importancia de las personas para el desarrollo de la organización, a través de la entrega de herramientas que permitan el desarrollo de habilidades para el manejo de conflictos y equipos mediante una Comunicación Efectiva.

La Comunicación Efectiva es una competencia fundamental, que se define como la capacidad de lograr los objetivos propuestos en cada acto de comunicación, información, delegación o interacción. En la actualidad un colaborador capaz de utilizar la comunicación de forma efectiva en su desempeño laboral podrá darle un valor agregado a su capacidad, a su trabajo y a sus resultados.

Este curso presenta los principales conceptos relacionados con esta competencia, para conocer qué es, cómo aplicarla y cómo autoevaluar nuestras propias capacidades de comunicación.

En toda organización, como en la vida, surgen conflictos. Detectar a tiempo su aparición, saber identificarlos y saber actuar de la forma más adecuada constituye una condición indispensable para el correcto funcionamiento de la organización y, por tanto, para la consecución exitosa de objetivos.

## Objetivo general

Al finalizar el curso, los participantes podrán reconocer los tipos de conflictos, cómo se generan y de qué manera influye nuestro comportamiento. Estarán en condiciones de manejar herramientas analíticas y prácticas para comprender la interacción personal desde su perspectiva comunicacional, atendiendo a los intereses, valores y expectativas de los involucrados. Además, podrán desarrollar estrategias orientadas a resolver estos conflictos mediante el diálogo y la negociación.

## Objetivos específicos

- Identificar conflictos y situaciones potencialmente conflictivas.
- Adquirir conocimientos, destrezas y habilidades para la prevención, gestión y resolución de conflictos.
- Sensibilizar a los participantes de la necesidad de buscar nuevas vías de solución de conflictos.
- Introducir habilidades de comunicación efectiva con el objetivo de mejorar en los trabajadores su empatía y asertividad.
- Aumentar la capacidad para manejar de manera efectiva las situaciones de conflicto.
- Trabajar efectivamente con otros como parte de un equipo consolidado y productivo.

## Beneficios de participar

- Resolver situaciones potencialmente conflictivas e incluso adelantarnos a ellas es una parte importante de nuestra actividad diaria. En el trato y relación entre personas se considera un valor esencial, no el evitar el conflicto, sino saberlo llevar y solucionar adecuadamente.
- Identificar situaciones conflictivas puede ahorrar una gran cantidad de recursos, no sólo de tiempo, sino de desgaste interior, mucho más agotador que el primero.
- La comunicación efectiva es un elemento esencial en el manejo de las relaciones, indistintamente del entorno en el que nos encontremos. La manera en la cual logramos expresar las ideas, sentimientos, pensamientos y necesidades son la clave para insertarnos de forma apropiada en la sociedad. Este curso tiene como propósito central presentar a los participantes distintos elementos para alcanzar una comunicación efectiva, y con ello, potenciar sus habilidades en el manejo y resolución de conflictos.

## Metodología Interactiva - Online en Vivo

Nuestra innovadora plataforma virtual en tiempo real, sincrónica, ofrece una experiencia enriquecedora con contenido audiovisual y recursos complementarios, todo ello en vivo. Nuestro facilitador, en línea, guía, estimula y brinda apoyo para satisfacer las necesidades de aprendizaje

## Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (**con verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. **Certificado de participación en el curso:**

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. **Certificado de participación y aprobación del curso:**

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence\* y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

\*Sence es de uso exclusivo de empresas chilenas para acceder a la franquicia tributaria por capacitar a sus colaboradores.

## Programa del Curso

### Manejo de Conflictos y Comunicación Efectiva

- ¿Qué es la Comunicación?
- Importancia de la Comunicación para las Relaciones Humanas
- Auto Diagnóstico de Habilidades de Comunicación
- La Comunicación en las Organizaciones
- ¿Cómo Lograr una Comunicación Efectiva en la Organización?
- ¿A qué llamamos conflictos?
- La estructura del conflicto.
- Actitudes ante el conflicto.
- Estilos de solución de Conflictos.
- Técnicas para el manejo de conflictos.



## Nuestro Facilitador

### Francisco Javier González

Máster en Gestión de los Recursos Humanos en las organizaciones Universidad Autónoma de Barcelona

Certificación Internacional en Coaching de Professional Coaching Alliance y Sociedad Latinoamericana de Coaching, Smart Coach.

Relator en diversas temáticas; Selección de Personas, Descripciones de Cargo y Perfiles por Competencias, Gestión de Clima Laboral, Resolución de Conflictos, Gestión de Desempeño, Consultoría Organizacional, Calidad de Vida, Coaching Individual y de Equipo, Técnica de Voz Hablada y Discursiva, Coherencia en el Lenguaje Verbal y No Verbal, Productividad Laboral, Comunicación Organizacional, Charlas Motivacionales, Calidad de Servicio, Liderazgo.

Ha trabajado con importante empresas nacionales e internacionales como: Barrick, Recca, Codelco División El Teniente, SICOMAQ, TECK, Anglo American, ARMAS, BanChile, JUNJI, Ilustre Municipalidad de Valparaíso, Ilustre Municipalidad de Santiago, Marriott Santiago, UNIACC, Grupo SAESA, Inmobiliaria Manquehue, Ministerio Secretaría General de Gobierno, ECOSER S.A, Peugeot, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Educación, entre otros.

## Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Fantástico, me brindó herramientas que no conocía para sobrellevar un conflicto, cómo debemos actuar y ser nosotros mismos, muchas gracias al relator por entregar la información muy clara, por su simpatía y disposición.* Rita González Castillo. **(UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO)** – Chile
- *Buen Curso. Sirve para abrir un poco la mente en función de la comunicación efectiva y eficaz considerando herramientas y actitudes tanto físicas, verbales y emocionales al momento de comunicar y enfrentar conflictos* Christian Dysli. **(JORPA INGENIERÍA S.A.)** – Chile
- *Necesario, didáctico e interesante. Me parece un curso beneficioso para el desarrollo íntegro de los funcionarios. Muy bien en los tiempos, tecnologías y profesionalismo de quien lo imparte. Agradecida.* Sonia Young. **(UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO)** – Chile
- *Ayuda a enfrentar la vida desde otro ángulo. Curso interesante y deja una enseñanza de que no hay conflicto que no se pueda solucionar.* José Antonio Bahamonde. **(ERCO WORLDWIDE)** – Chile
- *De gran aporte para mi labor profesional en el trabajo y un refresh para mejorar en los aspectos personales de mi vida.* Gregorio García. **(MUTUAL DE SEGURIDAD)** – Chile

## Información general

CURSO ONLINE: Manejo de Conflictos y Comunicación Efectiva	
Fechas	22 y 23 de Agosto 2024
Horarios/Sesiones	Jueves y Viernes de 09:00 a 13:00 horas. (UTC -4).
Duración total	8 horas totales – 2 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Chequeo conexión/bienvenida	30 minutos antes de la primera sesión.
Código Sence*: <b>12-38-0613-48</b>	<b>Nombre Sence del Curso: Manejo De Conflictos Y Comunicación Efectiva</b>
Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico. (Sólo para empresas chilenas).	
Modalidad	Online en Vivo (Sincrónico)
Organismo capacitador	Capacitación y Desarrollo Corporativo SpA. Rut: 77.334.850-2 Certificada NCh 2728:2015 e ISO 9001:2015
Informaciones	Tel.: +569 9320 2663 – Email: contacto@cides.com
Código interno	<b>644/5299</b>
Especificaciones técnicas:	-Usualmente a través de Zoom, sin necesidad de descargar ningún programa. <b>Por favor liberar de Firewalls</b> o bloqueos con anticipación.
Cómo unirse a las sesiones=>	- Acceso a plataforma de CIDES, restringido a cada uno de los participantes inscritos con acceso personalizado.
Accesos=>	

### Inscripciones

Deben realizarse por medio de nuestro **FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN** en línea, el que se encuentra en nuestra página web: [www.cides.com](http://www.cides.com) en el botón del curso correspondiente, o solicítelo a [contacto@cides.com](mailto:contacto@cides.com) o al +569 9320 2663.

PRECIO	CLP Chile	US Dólar
Por participante (Valores exentos de IVA)	\$112.000	US\$140

**Consulte por valores para grupos de participantes.**

CONDICIONES DE PAGO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contado:</b> Pago en el período entre que se confirma la realización del curso hasta 3 días hábiles previos al inicio de éste.</li> <li>• <b>Para Empresas Clientes (con acuerdo especial):</b> Pago a 30 días desde la fecha de término del curso, con <b>Orden de Compra</b> enviada previamente al inicio del Curso.</li> <li>• <b>Para otras empresas:</b> Consultar por condiciones especiales.</li> </ul>

### Medios de pago

- Opción **Pago en Línea** (previo al curso). Permite pagos con Tarjeta de Crédito (en pesos chilenos o dólares, al contado o en cuotas), de Débito o Transferencia bancaria. Encontrarás el link en la página web del curso.
- **Transferencias bancarias** ([ver datos en página web](#)).

### Notas

1. CIDES se reserva el derecho de suspender o re-programar la realización del Curso en la eventualidad de que no se alcance al quórum mínimo. A los participantes inscritos y a los responsables de inscripción se les dará aviso con la antelación apropiada (3 días hábiles), salvo fuerza mayor de último momento.
2. Si un inscrito no pudiera participar en el Curso, podrá ser reemplazado por otro participante de su misma empresa. Si esto no fuera posible, el responsable de la inscripción deberá comunicarnos este hecho por escrito (e-mail) con al menos 3 días hábiles de anticipación a su inicio.