

## LA COMUNICACIÓN, EL CONFLICTO Y LAS RELACIONES EFECTIVAS

### Beneficios

¿Puede la comunicación mejorar nuestras relaciones laborales, familiares, amistosas y de pareja, así como nuestra calidad de vida y la productividad de las empresas? La respuesta es sí, sin duda, la comunicación ha permitido a las personas desarrollarse hasta conseguir el avance tecnológico y social que disfrutamos hoy en día, sin embargo, existen desviaciones en el proceso, que en muchas ocasiones provocan conflictos y problemas de relaciones entre las personas. En este curso analizaremos las causas de los conflictos interpersonales provocados por una mala comunicación y exploraremos a través de vivencias y ejercicios estructurados la forma de prevenir y solucionar estas situaciones y sus consecuencias.

### Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso

- Identificará los beneficios de generar relaciones interpersonales sanas dentro del ambiente laboral y personal
- Aplicará el proceso de comunicación e identificará las principales barreras que existen para comunicarse efectivamente
- Identificará, por medio de un diagnóstico su nivel actual para dar y recibir retroinformación
- Aplicará por medio de un caso práctico el modelo para dar y recibir retroinformación
- Identificará los elementos para comunicarse asertivamente, así como las características que describen a una persona asertiva
- Identificará las causas que generan los conflictos y sus efectos negativos en las relaciones interpersonales
- Identificará los pasos a seguir para solucionar conflictos y favorecer las relaciones interpersonales efectivas
- Identificará las acciones básicas necesarias para mantener relaciones interpersonales efectivas

### Objetivo General

Al finalizar el evento el participante identificará los elementos clave del proceso de comunicación, que le permitan eliminar los conflictos y propiciar con esto relaciones efectivas, de acuerdo al material expuesto

## CONTENIDO TEMÁTICO

### I. ¿EL QUE Y EL POR QUÉ DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

- a) Introducción y modelo esquemático del curso
- b) ¿Qué son las relaciones interpersonales?

c) Beneficios de generar relaciones interpersonales sanas

## II. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- a) ¿Qué es la comunicación?
- b) Modelo de interacción en proceso de comunicación
- c) Barreras de la comunicación

## III. MODELO PARA DAR Y PEDIR RETROINFORMACIÓN

- a) Fundamentos básicos
- b) ¿Para que sirve?
- c) Características de los perfiles
- d) Sugerencias para brindar retroinformación
- e) Modelo para brindar retroinformación

## IV. CÓMO SER ASERTIVO

- a) ¿Que es la asertividad y para que sirve?
- b) Características de personas asertivas, no asertivas y agresivas
- c) Componentes no verbales de comunicación para cada estilo de comportamiento
- d) Técnicas asertivas para una comunicación exitosa

## V. MANEJO ADECUADO DE CONFLICTOS

- a) ¿Qué es un conflicto y de donde surgen?
- b) Tipos de conflictos y cómo corregirlos
- c) Diferentes estilos para manejar un conflicto

## VI. RELACIONES EFECTIVAS

- a) ¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales?
- b) ¿Cómo controlar situaciones negativas?
- c) ¿Cómo restaurar una relación?

### Características

### TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN:

Las técnicas de instrucción empleadas en este curso incluyen: Conferencias, mesas redondas, corrillos, simulaciones, ejercicios estructurados, dramatizaciones y aplicación a casos reales del trabajo. El porcentaje de teoría y ejercicios prácticos es 40% teórico y 60% practico.

**DURACIÓN:** 16 Horas