

COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la comunicación interpersonal y la capacidad de abordar conflictos de manera constructiva, promoviendo relaciones laborales saludables, colaboración efectiva y un clima organizacional positivo.

CONTENIDOS

La capacitación se orienta al desarrollo de habilidades comunicacionales y relacionales que permitan mejorar la interacción dentro del equipo y gestionar los conflictos de forma colaborativa.

- Fundamentos de la comunicación interpersonal: contenido y relación.
- Escucha activa como herramienta clave en la interacción humana.
- Reconocimiento del impacto de las emociones en la comunicación.
- Comunicación asertiva: claridad, respeto y expresión adecuada de necesidades.
- Retroalimentación constructiva como herramienta de mejora y cuidado relacional.
- Comprensión del conflicto: causas, dinámicas y oportunidades de transformación.
- Estrategias para la gestión colaborativa de conflictos.
- Identificación de estilos de afrontamiento frente al conflicto.
- Fortalecimiento de relaciones basadas en el respeto, la empatía y la confianza.

METODOLOGÍA

Capacitación vivencial, participativa y reflexiva que integra contenidos teóricos con dinámicas grupales, ejercicios prácticos y espacios de diálogo. Se promueve el aprendizaje a través de la experiencia directa, favoreciendo la toma de conciencia sobre las propias formas de comunicarse y relacionarse.

La capacitación se estructura en cinco momentos metodológicos que permiten un proceso progresivo de aprendizaje e integración. Inicia con una apertura orientada a generar un espacio de confianza y disposición, seguida de un marco conceptual que entrega fundamentos teóricos clave. Posteriormente, se desarrolla una experiencia práctica basada en ejercicios de comunicación, escucha activa y simulación de situaciones de conflicto. Luego, se contempla un espacio de integración y reflexión individual y grupal, donde se analizan las experiencias vividas y se conectan con el contexto laboral. Finalmente, se realiza un cierre enfocado en la definición de herramientas y compromisos aplicables al trabajo cotidiano.

RELATOR

Aaron Trajtmann

Psicólogo, con experiencia en formación en competencias relacionales, comunicación interpersonal y gestión de conflictos, docente universitario con estudios de magíster en intervención psicosocial y especialización en procesos comunicacionales.