CURSO · DESARROLLO PERSONAL

Comunicación Efectiva y Asertiva

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
A medida: presencial, online en vivo o e-learning	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Mejora la comunicación en el trabajo con escucha activa, asertividad y retroalimentación para equipos más coordinados.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de comunicarse de manera efectiva y asertiva en el trabajo, aplicando escucha activa y retroalimentación para coordinar mejor a sus equipos.

DIRIGIDO A

Trabajadores de cualquier área, jefaturas, supervisores y equipos de atención o servicio que buscan mejorar la coordinación y el clima laboral.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Identificar los elementos y barreras del proceso de comunicación
- Practicar la escucha activa en conversaciones laborales
- Distinguir estilos pasivo, agresivo y asertivo de comunicación
- Formular peticiones y negativas de forma asertiva
- Entregar y recibir retroalimentación constructiva

CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de la comunicación en el trabajo

- Elementos del proceso comunicativo
- Comunicación verbal, no verbal y paraverbal
- Barreras y ruidos frecuentes
- Comunicación presencial y digital

Módulo 2: Escucha activa

- Niveles de escucha
- Parafraseo, preguntas abiertas y validación
- Lectura del lenguaje corporal
- Ejercicios de escucha en parejas

Módulo 3: Asertividad

- Estilos de comunicación y sus efectos
- Derechos asertivos
- Técnicas: disco rayado, banco de niebla y mensaje yo
- Cómo decir que no sin dañar la relación

Módulo 4: Retroalimentación y coordinación de equipos

- Modelo de feedback basado en hechos
- Recibir críticas sin ponerse a la defensiva
- Conversaciones para la coordinación de acciones
- Compromisos personales de mejora

METODOLOGÍA

Taller vivencial con dinámicas, juego de roles y análisis de situaciones cotidianas del trabajo, adaptadas al contexto y la industria del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

Contenido propuesto y adaptable. Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.