

Manual que ofrece herramientas y técnicas para mejorar la escucha activa en entrevistas, facilitando una mejor comprensión y evaluación de los candidatos.

## C) EVALUACIÓN DEL CURSO

Tareas:

### 1. Análisis de una Entrevista Simulada

o Evaluar una entrevista grabada identificando elementos de comunicación efectiva y escucha activa.

### 2. Plan de Mejora Personal en Comunicación

o Diseñar un plan de acción para mejorar las habilidades de comunicación y escucha en el entorno laboral.

Evaluación Final

Criterio	Indicador / KPI	Resultado Esperado
Análisis de entrevista	Identificación precisa de técnicas de comunicación	100%
Plan de mejora	Viabilidad y aplicabilidad del plan propuesto	≥ 90 %

Condición de aprobación: Cumplimiento del 85 % de los indicadores

Tiempo de entrega: 7 días calendario desde el inicio del curso

## CURSO 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EQUIPOS DE TRABAJO

Modalidad: Asincrónica

Duración: 4 horas (dividido en 2 sesiones de 2 horas)

Área Responsable: Departamento de Talento Humano

Objetivo del curso:

Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y técnicas efectivas para la gestión de conflictos, mejorando la interacción y colaboración dentro de los equipos de trabajo.

## A) TEMARIO

#### Sesión 1 (2 horas): Fundamentos de la Comunicación Asertiva

- Principios de la comunicación asertiva
- Diferencias entre comunicación pasiva, agresiva y asertiva
- Técnicas para expresar opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa

#### Sesión 2 (2 horas): Estrategias para la Gestión de Conflictos

- Identificación de fuentes comunes de conflicto en equipos de trabajo
- Métodos para abordar y resolver conflictos de manera constructiva
- Fomento de un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso

### B) DESARROLLO DE LA CLASE Y RECURSOS

#### Sesión 1 – Video Clases y Recursos

##### 1. Video: Comunicación Asertiva en el Ámbito Laboral

[Ver en YouTube](#)

Duración: 15:00 min

Este video explora los principios fundamentales de la comunicación asertiva en el entorno laboral, ofreciendo estrategias para expresar ideas y necesidades de manera clara y respetuosa.

##### 2. PDF: Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo

[https://talentosreunidos.files.wordpress.com/2015/09/2-12\\_comunicacion\\_efectiva-y-equipos-de-trabajo.pdf](https://talentosreunidos.files.wordpress.com/2015/09/2-12_comunicacion_efectiva-y-equipos-de-trabajo.pdf)

Documento que proporciona técnicas y ejercicios para desarrollar una comunicación efectiva y fomentar el trabajo en equipo, enfocándose en el contexto de recursos humanos y selección de personal.

#### Sesión 2 – Video Clases y Recursos

##### 1. Video: Gestión de Conflictos en Equipos de Trabajo

[Ver en YouTube](#)

Duración: 20:00 min

Este video analiza la importancia de la gestión de conflictos en equipos de trabajo, proporcionando ejemplos prácticos y consejos para su aplicación efectiva.

##### 2. PDF: Competencias Blandas: Comunicación, Equipo y Conflicto

<https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2025/67b36a8103a32programa-del-curso-competencias-blandas-comunicacion-equipo-y-conflicto.pdf>

Manual que ofrece herramientas y técnicas para mejorar la comunicación y la gestión de conflictos en equipos de trabajo, facilitando una mejor comprensión y colaboración entre los miembros del equipo.