

Taller mixto

Desarrollo de Competencias Blandas

Enfocado en Comunicación, Trabajo en Equipo y Resolución de Conflictos

Justificación. Las organizaciones modernas, tanto públicas como privadas, viven inmersas en un entorno cada vez más cambiante, lo que las lleva, hoy más que nunca, a enfrentar desafíos significativos que demandan el fortalecimiento y desarrollo de las competencias blandas, en aras de mejorar su productividad, la colaboración y la adaptabilidad. De ahí que habilidades como la comunicación, la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, son un diferenciador clave para la gestión del talento y el éxito organizacional de la empresa, tanto en el largo como en el corto plazo. Al mismo tiempo, estas habilidades son vitales para el ejercicio de un liderazgo que inspire confianza y motive al equipo hacia el logro de objetivos comunes. La sana comunicación, por su parte, favorece un mejor entendimiento del personal, mientras que la capacidad de resolución de conflictos asegura un ambiente laboral pacífico. En definitiva, estas competencias sociales no solo optimizan el rendimiento individual, sino también potencian el éxito colectivo dentro de una organización.

No cabe duda que un desempeño profesional adecuado requiere habilidades para comunicarse asertivamente con pares, subalternos, superiores y colegas; colaborar en equipos multidisciplinarios; y gestionar constructivamente los conflictos dentro de su entorno. Este programa, busca dotar a los participantes de herramientas prácticas y de aplicación inmediata a su entorno laboral a fin de favorecer el desarrollo de competencias blandas.

Dirigido a

- Gerentes, sus colaboradores y responsables del manejo de equipos de trabajo.
- Profesionales que tienen la función de resolver conflictos en sus organizaciones.
- Cualquier persona que desee mejorar su desempeño e interrelaciones en el trabajo.

Objetivo general. Fortalecer habilidades clave para el liderazgo efectivo en contextos de transformación organizacional. A través de un enfoque práctico y reflexivo, se busca que los participantes:

- Desarrollen una comunicación más clara, empática y estratégica.
- Potencien la colaboración y cohesión dentro de sus equipos.
- Aprendan a gestionar y resolver conflictos de manera constructiva.
- Fortalezcan su rol como líderes capaces de guiar procesos de cambio desde una perspectiva humana y adaptativa.

Contenidos temáticos

DÍA 1. Fundamentos de las habilidades blandas y su rol en el entorno laboral. (Primera parte – virtual sincrónica. Duración: 2 horas)

- Presentación del curso: objetivos, estructura, metodología y roles de participación.
- Diagnóstico grupal: ¿Cómo entendemos/utilizamos las habilidades blandas en el trabajo?
- ¿Qué son las habilidades blandas y por qué son clave en el entorno laboral actual?
- Diferencias entre habilidades blandas y habilidades técnicas (o duras).
- Impacto de las habilidades blandas en la empleabilidad, el liderazgo y la convivencia.
- Saber hacer, poder hacer, querer hacer: el triángulo de la competencia integral.
- El valor de la actitud como factor diferencial.
- Actividad práctica: reflexión guiada – experiencia personal con habilidades blandas.

DÍA 1. Comunicación interpersonal efectiva y relaciones laborales constructivas. (Segunda parte - virtual sincrónica. Duración: 2 horas)

- Fundamentos de la comunicación interpersonal en el entorno de trabajo.
- ¿Qué es la comunicación asertiva y por qué es clave en contextos laborales?
- Escucha activa: comprender antes de responder.
- Comunicación no violenta: identificar el conflicto antes de que escale.
- Retroalimentación positiva y manejo de conversaciones difíciles.
- Construcción de relaciones laborales basadas en el respeto, la empatía y la confianza.
- Actividad práctica: análisis de situaciones comunicativas laborales con errores comunes.
- Foro de intercambio: ¿cómo mejora mi ambiente laboral cuando me comunico con intención?

DÍA 2. Desarrollo personal y autogestión emocional en el entorno laboral. (Primera parte - virtual sincrónica. Duración: 2 horas)

- La persona más difícil de liderar: uno mismo.
- El autoconocimiento como base del desarrollo profesional y relacional.
- Autoliderazgo: asumir responsabilidad personal y generar automotivación.
- El papel del autocontrol en situaciones de presión o conflicto.
- Técnicas prácticas para la gestión emocional cotidiana en el trabajo.
- La resiliencia como habilidad clave para adaptarse al cambio y a la incertidumbre.
- Actividad práctica: autoevaluación. Mi perfil emocional y mis estrategias de afrontamiento.
- Bitácora reflexiva: ¿cómo reacciono ante los desafíos del día a día laboral?

DÍA 2. Resolución de conflictos y convivencia positiva en entornos laborales. (Segunda parte - virtual sincrónica. Duración: 2 horas)

- ¿Qué es un conflicto? Tipos y causas comunes en el trabajo.
- El ego, las percepciones y la historia personal en los conflictos interpersonales.
- El conflicto como oportunidad de crecimiento: enfoques positivos y colaborativos.
- Estrategias prácticas para la gestión de conflictos cotidianos en el entorno laboral.
- Comunicación en situaciones difíciles: neutralidad, empatía y claridad.
- El dilema del prisionero: una lección sobre confianza, competencia y cooperación.
- Actividad práctica: análisis de un caso de conflicto interpersonal en un equipo de trabajo.
- Foro reflexivo: ¿cuál ha sido mi papel habitual en los conflictos laborales?

DÍA 3. (Presencial) Consolidación de habilidades blandas para el crecimiento profesional (Primera parte - Duración: 4 horas)

- Adaptabilidad frente al cambio: cómo responder con flexibilidad sin perder el enfoque.
- Trabajo colaborativo con propósito: más allá del cumplimiento individual.
- Evaluación personal de fortalezas y oportunidades de mejora en habilidades blandas.
- Actividad práctica: diseño - plan de mejora personal basado en mis desafíos actuales.
- Lectura dirigida: claves para mantener la vigencia profesional en entornos complejos.

DÍA 3. (Presencial) Aplicación práctica e integración de habilidades blandas en el trabajo. (Segunda parte - Duración: 4 horas)

- Revisión colectiva de aprendizajes clave: comunicación, gestión emocional, colaboración y resolución de conflictos.
- Discusión guiada: ¿qué habilidades blandas he fortalecido y cómo las noto en mi trabajo?
- Actividad integradora: simulación de un escenario laboral complejo que involucra comunicación, manejo emocional y resolución de conflictos.
- Trabajo en equipo para identificar roles, actitudes y puntos de mejora en contextos reales.
- Retroalimentación entre pares: cómo percibo y cómo impactan mis habilidades blandas.
- Cierre: reflexiones finales, acuerdos de aplicación y compromiso personal de mejora.

Enfoque académico metodológico y material del curso:

Se utilizará el método de aprender haciendo, el cual se fundamenta en la permanente participación grupal, proceso que busca modificar conductas o mejorar las ya existentes. Las dinámicas y ejercicios virtuales vienen a fortalecer el modelo de aprendizaje propuesto. Complementariamente, se efectuarán plenarias de aprendizaje para el análisis y discusión de algunos de los temas propuestos y se realizarán ejercicios tipo “simulaciones” que permitirán a los participantes aplicar lo aprendido durante el proceso de capacitación. El material se enviará por correo a cada participante al inicio del curso, en formato pdf.

Duración: 16 horas, (2 sesiones virtuales de 4 horas y una sesión presencial de 8 horas).

Modalidad: mixta (virtual - presencial)

Control de asistencia y certificados. A lo largo del taller se llevará el control de asistencia y al participante que complete con éxito el curso se le entrega un **certificado de participación**.

Perfil del facilitador. Máster en Psicología Organizacional. Vasta experiencia con empresas nacionales y multinacionales, atendiendo unidades de negocio en más de 15 países en Asia, Sur África y Latinoamérica. Experiencia de más de 20 años en gestión de Recursos Humanos: Sistema de políticas y procedimientos, Reclutamiento y Selección, capacitación y desarrollo de talento, sistemas de compensación y beneficios, Gestión del desempeño, políticas salariales, motivación, relaciones laborales, desarrollo de equipos de alto desempeño y mejoramiento de los procesos de negocios, excelencia operacional, y desarrollo organizacional. Experiencia de más de 5 años en el área de Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión de Sistemas ISO y Responsabilidad Social Corporativa para empresas con más de 3500 empleados en la región de Latinoamérica, África del Sur y Asia Pacífico. Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente de los sistemas ISO 9001, 14001 y 18001. Además, en cuanto a su **educación**, es licenciado en Psicología, UACA; Maestría en Psicología Empresarial; UACA; Formación en Psicología Clínica, Recursos Humanos, Coaching Ejecutivo, Estrategia y Seguridad Salud Ocupacional y Ambiente. Con respecto a su **experiencia profesional**, ha sido Consultor para diversas instituciones privadas y públicas en Desarrollo Organizacional, Gestión de Capital Humano y SSOA. Director de Recursos Humanos en empresas manufactureras como Envasa, Intel, Photocircuits, General Cable, Irex y PROCOMER. Gestor en el área de Seguridad, Salud Ocupacional y ambiente. Educador Licentia Docente de la UACA, y experiencia como profesor en universidades como UNED, U. Católica, UCR, UCACIS, U. Hispanoamericana, Universidad Fidélitas.

Fechas. **Sesiones virtuales 1 y 2:** viernes 7 y lunes 10 de noviembre, de 8:00 am a 12 m.

Sesión 3 (presencial): viernes 14 de noviembre, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Lugar para la sesión presencial: Costa Rica Tennis Club (Sabana Sur, Costado Este de la Contraloría General de la República) u **otro lugar equivalente**.

Precio por participante antes del IVA: ₡145.000.00 (Ciento cuarenta y cinco mil colones).

Precio por participante (IVA incluido): ₡147.900.00.

Incluye: acceso a la plataforma, material didáctico, certificado de participación y, el día presencial, incluye también derecho a parqueo, desayuno (a mitad de mañana) y almuerzo (a la 1pm).

Forma de pago: Se acepta forma de pago de gobierno. Realizar depósito en:

Cuenta IBAN Banco de Costa Rica, # CR56015201001023706975

Informes y reservaciones:

Central Telefónica: 2291-0546

E-mail: cidiconsultora@cidicr.com
www.cidicr.com

Reservaciones a más tardar el jueves 6 de noviembre, 2025.

La apertura del curso está sujeta a la inscripción del cupo mínimo.