

Comunica con impacto: conversaciones que mueven equipos

Objetivo del curso

Fortalecer las habilidades de comunicación interpersonal de los equipos de Diamond Films México, para que transmitan mensajes con claridad, generen conversaciones directas y constructivas, gestionen el conflicto con inteligencia, construyan relaciones laborales basadas en la empatía y el respeto, y reconozcan y eliminen microagresiones de su dinámica cotidiana.

Objetivo de aprendizaje

Al finalizar el programa, el participante será capaz de:

- Aplicar técnicas de comunicación asertiva en interacciones laborales cotidianas
- Estructurar y entregar feedback constructivo de forma clara y respetuosa
- Identificar y gestionar situaciones de conflicto interpersonal antes de que escalen
- Activar la empatía como herramienta de influencia y colaboración
- Identificar, nombrar y corregir microagresiones en entornos de trabajo para construir una cultura de comunicación más segura y productiva.

Perfil de participante

Este curso está dirigido a profesionales que gestionan equipos, empresas o áreas relacionadas con talento humano, comunicación organizacional o marketing digital. Es ideal para líderes de pequeñas, medianas o grandes organizaciones, responsables de recursos humanos, desarrollo organizacional, cultura corporativa, atracción de talento o comunicación interna.

Habilidades que aprenderá el participante

Comunicación asertiva | Escucha activa | Feedback estructurado | Comunicación no verbal | Gestión de conflictos | Empatía funcional | Mensajes claros y directos Conversaciones difíciles | Reconocimiento de microagresiones | Comunicación inclusiva



Características del curso

- Modalidad:** Online | Presencial
- Duración:** 8 horas
- Nivel:** Medio
- Metodología:** 70% práctica / 30% conceptual.

Entregables:

Para los participantes

- Guía de referencia rápida con los modelos utilizados
- Tarjeta de compromisos personales de comunicación
- Diploma digital de participación

Para el cliente

- Reporte de cierre con hallazgos generales del grupo
- Recomendaciones de seguimiento por área
- Encuesta de satisfacción con resultados

Temario

Diagnóstico y fundamentos

- Dinámica de apertura: "El teléfono descompuesto corporativo" — cómo se distorsionan los mensajes
- Resultados del formulario diagnóstico: lectura grupal anónima
- El proceso de comunicación y sus ruidos en entornos multidisciplinarios
- Tipología de comunicadores: perfil dominante por área (ejercicio individual)
- Introducción al modelo SBI para estructurar mensajes

Comunicación clara y directa

- Barreras de comunicación: culturales, jerárquicas y de área
- Comunicación asertiva: ni agresiva ni pasiva — el punto de equilibrio
- Lenguaje verbal, paraverbal y no verbal en interacciones laborales
- Comunicación escrita efectiva: correos, chats y briefs internos
- Taller: reescritura de mensajes reales (traídos por los participantes o propuestos por facilitadora)

Feedback constructivo

- La cultura del no-feedback y su impacto en retención y clima
- Método COIN: Contexto, Observación, Impacto, Next step
- Feedback ascendente, descendente y entre pares
- Conversaciones difíciles: feedback sobre desempeño, actitud y cumplimiento
- Roleplay en tríos: observador, emisor y receptor con rúbrica de evaluación
- Cómo dar feedback en contextos de alta presión (deadline, lanzamientos, cierre de ventas)

Manejo de conflictos

- Mapa de conflictos organizacionales: ¿dónde surgen los roces en distribuidoras de entretenimiento?
- Modelo Thomas-Kilmann: autodiagnóstico de estilo de respuesta
- Protocolo de resolución: nombrar el conflicto, entender posiciones, proponer solución
- Conflicto entre áreas: casos simulados (comercial vs. marketing; finanzas vs. producción)
- Conversación difícil vs. conflicto: cuándo escalar y cuándo resolver horizontalmente

Microagresiones en el entorno laboral

- ¿Qué son las microagresiones?
- Tipos: microinsultos, microinvalidaciones y microagresiones ambientales
- Las microagresiones más comunes en entornos corporativos mexicanos
- Impacto acumulado: del malestar individual al deterioro del clima organizacional
- Cómo responder si eres quien las recibe, quien las comete (sin saberlo) o quien las presencia
- Comunicación inclusiva como estándar de equipo: lenguaje que suma vs. lenguaje que excluye
- Construcción colectiva: acuerdos de equipo en torno a comunicación respetuosa

Empatía en la comunicación

- Empatía como ventaja competitiva en equipos comerciales y creativos
- Los 4 niveles de escucha: de ignorar a escuchar empáticamente
- Validación emocional sin perder autoridad ni objetividad
- Comunicación con equipos multiculturales y multigeneracionales
- Dinámica: "Ponerse en el cine del otro" — ejercicio de perspectiva cruzada por áreas