

Módulo: Fortalecimiento Comunitario

INFORME TALLER 2

Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos

1. Información general

- **Nombre del taller:** Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos
- **Número de taller:** 2
- **Modalidad:** Virtual
- **Fecha:** 5 de mayo de 2025
- **Horario:** 6:00 p.m. – 10:00 p.m.
- **Duración:** 4 horas
- **Facilitadora:** Nancy Gordillo

2. Objetivo del taller

Fortalecer las habilidades de comunicación efectiva y manejo de conflictos en los participantes, promoviendo relaciones interpersonales saludables, trabajo colaborativo y mejor atención al cliente en sus emprendimientos.

3. Metodología

El desarrollo del taller se realizó bajo un enfoque **teórico-práctico y participativo**, promoviendo el aprendizaje significativo mediante:

- Exposición de conceptos clave
- Ejemplos aplicados a emprendimientos
- Actividades lúdicas
- Dramatizaciones (role play)
- Reflexión grupal

Se priorizó la participación activa de los asistentes, generando espacios de diálogo y construcción colectiva de conocimiento.

4. Contenidos desarrollados

Durante el taller se abordaron los siguientes temas:

- Concepto de comunicación efectiva
- Elementos de la comunicación
- Barreras de la comunicación
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Concepto y tipos de conflictos
- Causas de los conflictos
- Estilos de manejo de conflictos
- Técnicas de resolución (semáforo del conflicto)
- Aplicación en emprendimientos

5. Actividades desarrolladas

Se implementaron actividades lúdicas que facilitaron la comprensión de los temas:

- **Teléfono roto consciente:** Identificación de fallas en la comunicación
- **Role play “cliente difícil”:** Manejo de objeciones y conflictos
- **Escucha activa en parejas:** Desarrollo de empatía
- **Semáforo emocional:** Control de reacciones ante conflictos
- **Análisis de casos:** Resolución de situaciones reales en emprendimientos

Estas actividades permitieron a los participantes aplicar los conceptos en contextos reales.

6. Resultados obtenidos

- Alta participación e interacción durante el taller

- Comprensión de la importancia de la comunicación en los emprendimientos
- Identificación de errores comunes en la comunicación
- Desarrollo de habilidades básicas de escucha activa y asertividad
- Mayor conciencia sobre el manejo adecuado de conflictos

7. Dificultades presentadas

- Limitaciones tecnológicas propias de la modalidad virtual (conectividad)
- Participación desigual en algunos momentos del taller
- Dificultad inicial para expresar emociones en ejercicios prácticos

8. Recomendaciones

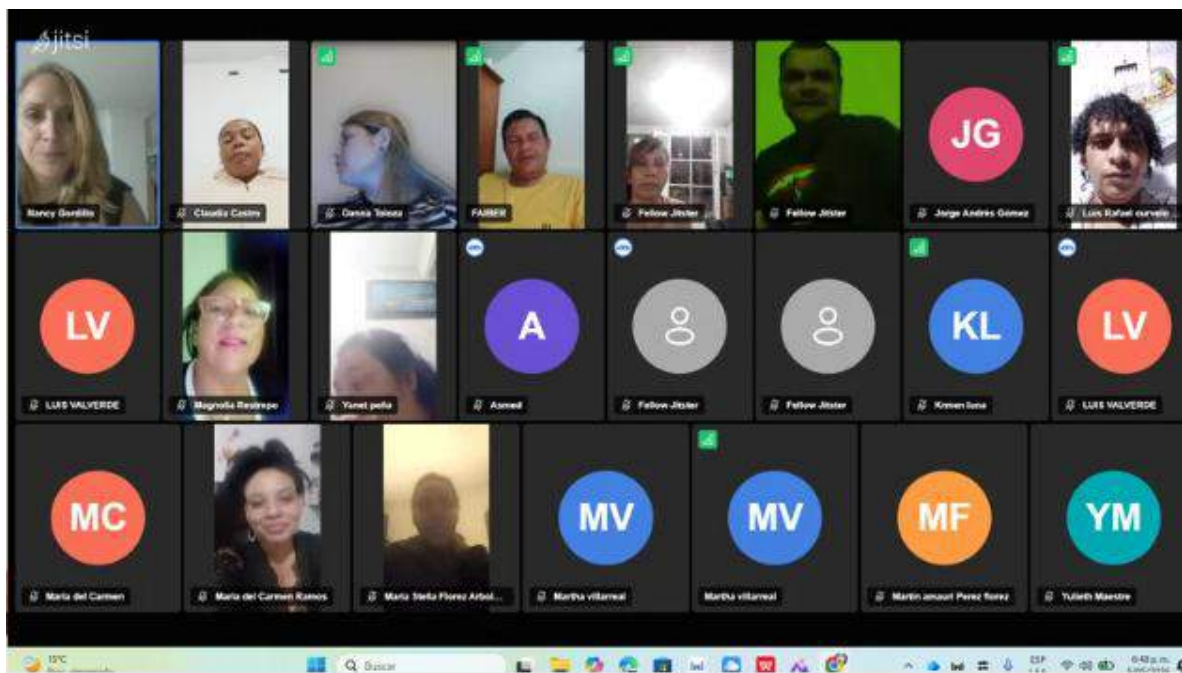
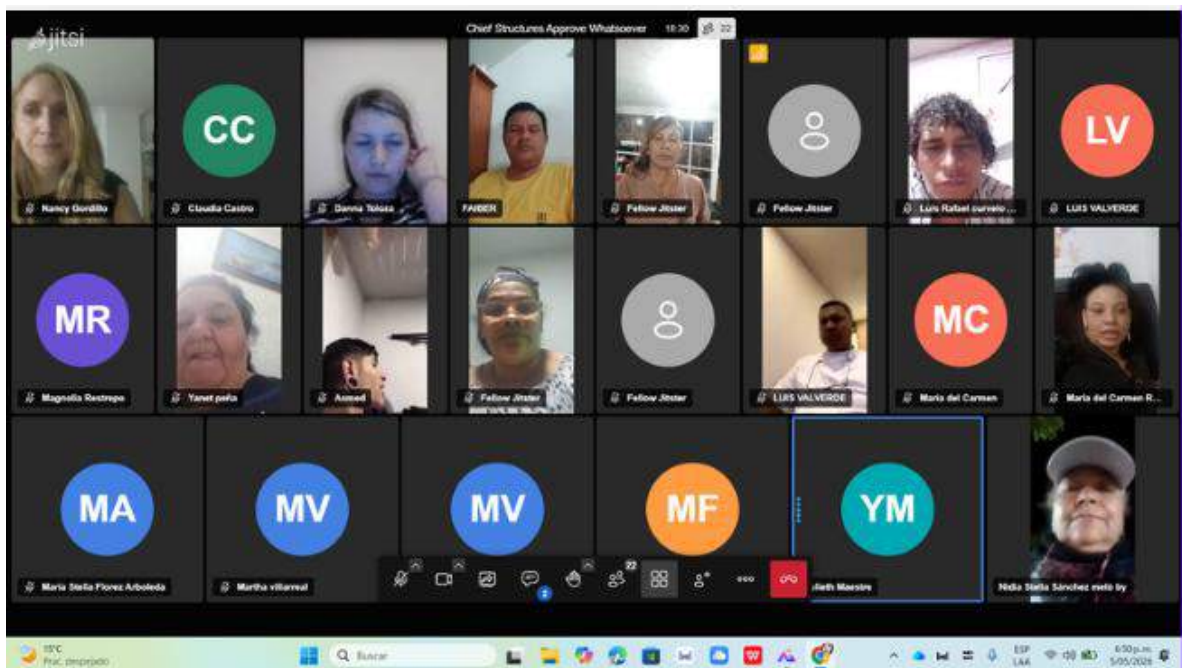
- Continuar fortaleciendo habilidades comunicativas en talleres posteriores
- Promover más actividades prácticas y simulaciones
- Realizar seguimiento a la aplicación de lo aprendido en los emprendimientos
- Incentivar la participación activa de todos los asistentes

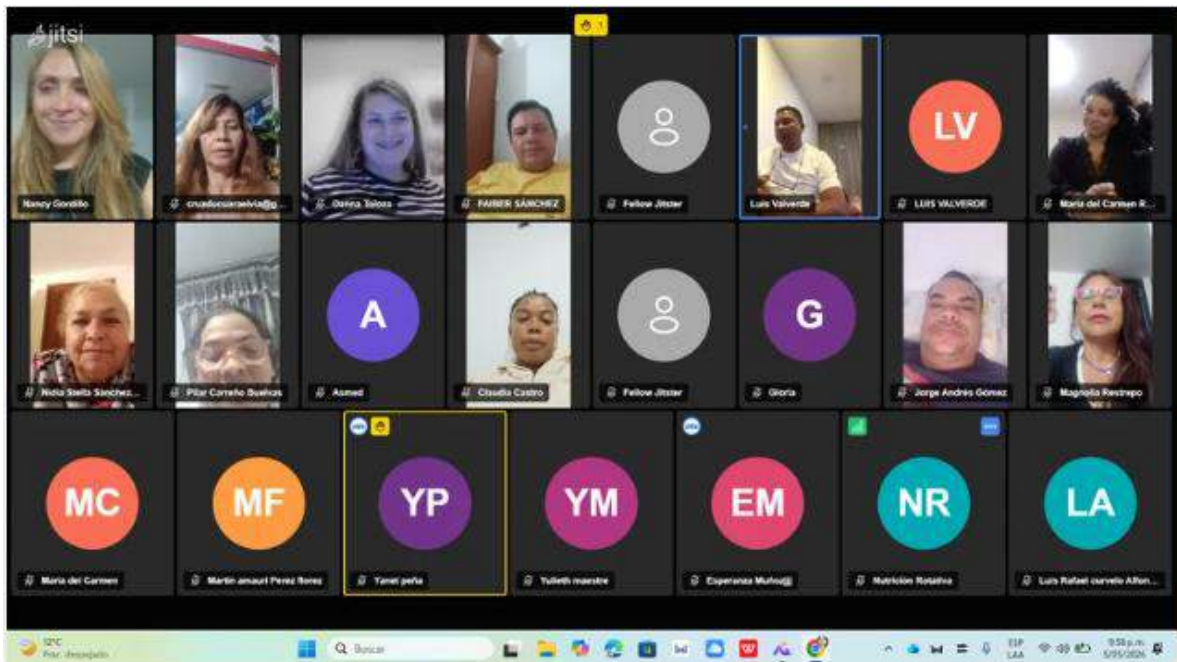
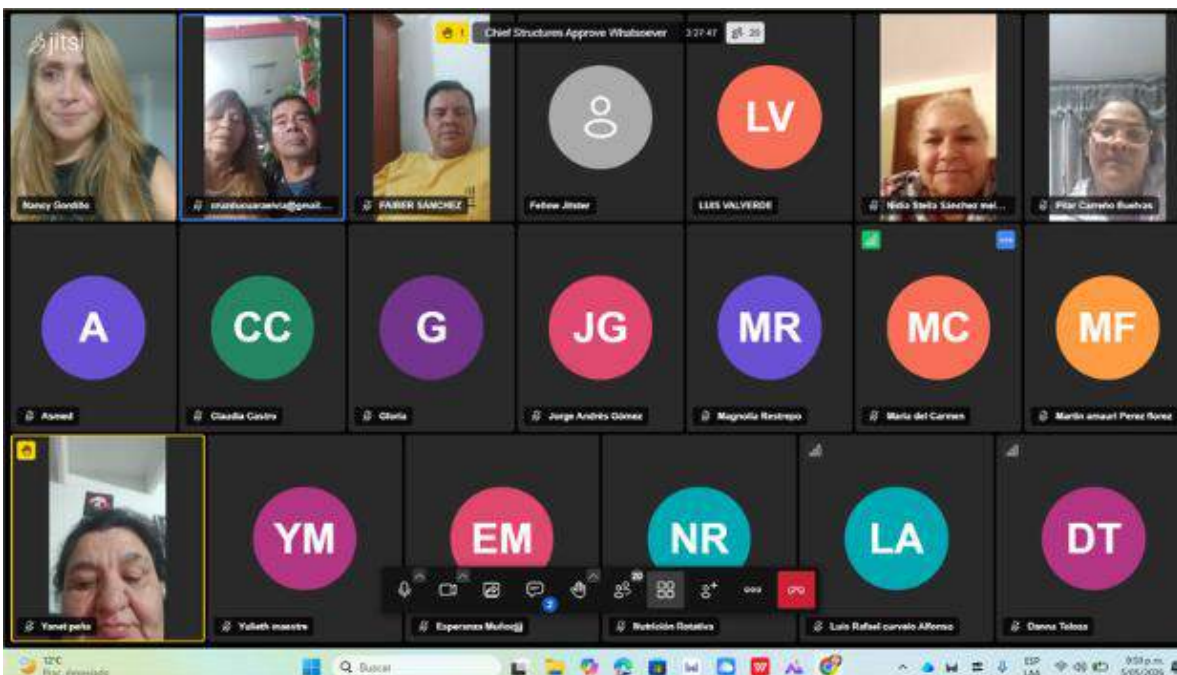
9. Conclusiones

El Taller 2 permitió fortalecer competencias clave en comunicación efectiva y resolución de conflictos, fundamentales para el desarrollo personal, comunitario y empresarial de los participantes.

Se evidenció que la comunicación asertiva y la gestión adecuada de conflictos contribuyen significativamente al mejoramiento de las relaciones interpersonales, la atención al cliente y el crecimiento de los emprendimientos.

10. Evidencias fotográficas.





Nancy I. Gordillo R.

Nancy Gordillo
Facilitadora
Programa de Fortalecimiento Comunitario