



22 y 23 de junio de 2026

En entornos técnicos, los resultados dependen tanto de la excelencia técnica como de la calidad de las relaciones y la comunicación.

Esta formación proporciona herramientas prácticas para mejorar la comunicación, adaptar el mensaje según los perfiles de los equipos y clientes, gestionar conflictos, aplicar principios sistémicos y desarrollar la inteligencia emocional.

Los participantes aprenderán a liderar con eficacia, mejorar la coordinación de sus equipos y tomar decisiones más conscientes bajo presión.

RESERVA TU PLAZA



CURSO AULA VIRTUAL

Customer Care
Communication Skills

FORMACIÓN

TECHICAL SKILLS

El Factor Humano: Comunicación, Liderazgo Sistémico y Gestión Emocional (8 h)

Conflict Resolution

 CALENDARIO

Días 22 y 23 de junio de 2026

 HORARIO

De 9:00 h a 13:00 h

 LUGAR

Sesiones en modalidad **online directo** a través de nuestro **Campus Virtual del COIIAS**. Las sesiones serán grabadas y podrán visualizarse (hasta dos meses desde la finalización del curso)

 PRECIO

- 104 € Colegiados *
 - 135 € Otros colectivos
- *100% bonificable

 FUNDAE

Bonificable por la FUNDAE
 MODALIDAD: Presencial
 (Aula virtual-Online Directo)

 CAMPUS VIRTUAL

- Material del curso
- 2 sesiones de 4 horas
- Diploma de Aprovechamiento emitido por FINTEC

OBJETIVOS

- Comprender los errores base de la comunicación y cómo evitarlos en entornos técnicos.
- Aplicar el modelo del Cuadrado de la Comunicación y DISC para adaptar mensajes según interlocutor.
- Identificar y utilizar motivadores para influir y alinear equipos y clientes.
- Gestionar conflictos críticos y conversaciones difíciles mediante protocolos concretos.
- Aplicar leyes sistémicas en la gestión de equipos y proyectos para mejorar coordinación y resultados.
- Desarrollar inteligencia emocional individual y grupal para liderar con autoconciencia, empatía y regulación emocional.
- Elaborar un plan de acción personal integrando comunicación, liderazgo, motivadores, sistémica e inteligencia emocional.

PROGRAMA RESUMIDO

- **Módulo 1:** Comunicación y Adaptabilidad
- **Módulo 2:** DISC y Motivadores
- **Módulo 3:** Introducción a la Sistémica
- **Módulo 4:** Resolución de conflictos, persuasión y negociación
- **Módulo 5:** Inteligencia Emocional

El Factor Humano: Comunicación, Liderazgo Sistémico y Gestión Emocional (8 h)

Conflict Resolution

PÚBLICO OBJETIVO

Directivos y líderes de equipos técnicos, así como profesionales con responsabilidades de coordinación de proyectos o interacción con clientes, interesados en fortalecer sus habilidades de comunicación, liderazgo y gestión emocional.

EQUIPO DOCENTE



JAVIER MARCO CAMPILLO

- Ingeniero Industrial Mecánico
- Máster en Inteligencia Emocional (ASNIE)
- Programa Avanzado de Coaching Ejecutivo – PACE
- Certificación Internacional Experto en Coaching Personal y Ejecutivo (EFIC)

Coach ejecutivo y formador en DS Humano, con una trayectoria híbrida entre dirección de operaciones y desarrollo de personas.

Experiencia de más de 20 años en entorno industrial como Director de Producción y Responsable de Mantenimiento, Inyección y Planta de Envasado/Montaje en Suavinex, liderando a más de 80 personas y la implantación de marcos de mejora continua, presupuestación y KPIs de desempeño.

PROGRAMA DETALLADO

→ MÓDULO 1: COMUNICACIÓN Y ADAPTABILIDAD

- Comprender los errores base de la comunicación.
- Aplicación del Cuadrado de la Comunicación para detectar malentendidos.
- Mapa de Realidades: comparar percepciones sobre un conflicto típico.
- Escucha Cuadrada: reescribir mensajes según las 4 dimensiones

→ MÓDULO 2: DISC Y MOTIVADORES

- Introducir DISC y motivadores como base para adaptar mensajes.
- Identificar los 4 estilos de comportamiento y motivadores dominantes.
- Entender cómo influyen en la aceptación de mensajes y la colaboración.

→ MÓDULO 3: INTRODUCCIÓN A LA SISTÉMICA

- Comprender las leyes sistémicas aplicadas a equipos y comunicación.
- Aplicar conceptos de equilibrio, pertenencia, orden y reconocimiento.
- Leyes sistémicas: El ADN de las relaciones humanas. Conceptos clave.
- Relación entre comunicación, liderazgo y sistemas invisibles
- Aplicación práctica de leyes sistémicas a conflictos y alineación de objetivos

→ MÓDULO 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, PERSUASIÓN Y NEGOCIACIÓN

- Aplicar de protocolos y Modelos para gestionar conflictos según perfil DISC.
- Practicar estrategias de influencia y persuasión con motivadores.
- Principios de persuasión y negociación técnica aplicados a ingeniería.
- Introducción y presentación de Modelos de Feedback

→ MÓDULO 5: INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Comprender qué es la inteligencia emocional y por qué es clave para el liderazgo y la comunicación efectiva en equipos técnicos.
- Identificar las propias emociones y patrones de reacción bajo presión, y cómo estos impactan en los demás.
- Aprender herramientas básicas para la regulación emocional y para mejorar la interacción con colegas y clientes.
- Introducir la conexión entre autoconciencia, empatía, autogestión y eficacia profesional.
- Dinámica de plan personal aplicando comunicación, DISC, motivadores, leyes sistémicas y gestión emocional.

CONTACTA CON NOSOTROS

✉ 985 241 410

🌐 www.coiias.es

☎ formacion.coiias.es



SUSCRÍBETE A NUESTRO BOLETÍN