

Comunicar con facilidad en situaciones difíciles

Fechas: 5 y 12 de marzo de 2024 (M).

Horario: 09:00-14:00 y 15:00-18:00

Duración: 16 horas

Lugar: Cámara de Gipuzkoa - Avda. de Tolosa, nº 75 - 20018 Donostia-San Sebastián

Ya sea que la noticia difícil que tienes que dar se trate de una situación personal o laboral complicada, comunicar cosas difíciles no es nada agradable, pero es algo que nos puede tocar más seguido de lo que quisiéramos.

En la empresa también suceden cosas difíciles, malas, errores desagradables, incidentes graves, ... A menudo se toman decisiones impopulares: cerrar una sede, denegar un ascenso o limitar el uso del parking, despedir a una persona etc. Y, por incómodo que resulte, hay que comunicarlas al equipo, a las personas.

Y a veces, por querer ganar tiempo o conseguir nuestros objetivos, descuidamos la forma (el cómo) en la que desarrollamos una conversación. Y eso puede llevar al traste toda una relación, especialmente si es alguien a quien queremos.

Una conversación difícil es aquella en la que tenemos que hablar de algo que nos parece incómodo o complicado. Todas las personas transitamos alguna vez conversaciones difíciles, independientemente de lo seguras o lo hábiles que seamos.

Las conversaciones difíciles tienen una estructura particular y la metodología para diseñar cómo abordarla, se puede aplicar a conversaciones con un/a colaborador/a, con un/a jefe, con pares, con amigos/as o familiares.

Vivimos en un mundo de relación, nuestros logros están íntimamente vinculados con nuestra capacidad para generar acuerdos.

Cuando en la organización hay un Responsable de personas esa persona debe de ser la persona que ayude y forme a los líderes para encarar esas conversaciones difíciles. Si no existe esa figura será el Gerente, los líderes de la empresa que deberán saber cómo hacerlo.

Sin duda, es importante conocer algunas metodologías para saber cómo enfrentar y enfocar este tipo de conversaciones difíciles.

Objetivo

A través del programa que se presenta, se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Pasar de un lenguaje reactivo a un lenguaje proactivo.
- Reforzar la escucha activa.
- Mejorar su relación con las personas de su equipo.
- Formular una petición de forma eficaz.
- Afirmarse sin agresividad.
- Reconocer cuáles son los factores que limitan que abordemos esta conversación y aplicar herramientas para disponernos corporal, verbal, emocional y discursivamente para conversar y generar acuerdos sustentables.

El despliegue de los objetivos a través de los procesos permite orientar toda la organización hacia la consecución de la estrategia.

Programa

1 TRATAR SITUACIONES EN LAS QUE RESULTA DIFÍCIL COMUNICARSE

- Identificar y analizar las situaciones difíciles.
- Comunicar con eficacia las normas, las reglas de juego, los comportamientos valorados.
- Diferenciar error y falta.
- Tratar un error.
- Tratar un error repetido.
- Tratar una falta.
- Tratar una falta repetida.

2 EL PODER DEL LENGUAJE, EL LENGUAJE DEL PODER

- Comprender lo que dicen y no dicen las palabras.
- Evaluar el peso y el significado oculto de las palabras.
- Entrenarse en el lenguaje proactivo y positivo.

3 SER CAPAZ DE COMPRENDER LO QUE ME DICEN

- Adoptar la actitud de escucha adecuada.
- Hacer las buenas preguntas
- Elegir la técnica correcta de reformulación.
- Saber responder a las preguntas.
- Desarrollar un sentido de la oportunidad.

4 ADOPTAR COMPORTAMIENTOS EFICACES

- Identificar el significado de los mensajes no verbales.
- Identificar sus estilos de comunicación.
- Controlar sus emociones, ganar confianza y serenidad.
- Asertividad: afirmarse sin agresividad.

5 PRECISIÓN DE LAS PALABRAS Y ACTITUD ADECUADA

- Dar una orden y formular una petición.
- Saber decir no.
- Hacer una crítica, expresar una queja.
- Mantener la tranquilidad frente a las objeciones.
- Hablar y mantener el interés.

6 APACIGUAR Y GESTIONAR UNA SITUACIÓN DIFÍCIL

- Evitar los rodeos y los eufemismos que encubren la realidad.
- Identificar los peligros y la manipulación.
- Anticipar las objeciones

Ponentes

Maite Villafruela.- Socia fundadora de DeTalent.- Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Deusto. Master en Dirección de personas y Gestión de Recursos Humanos ESIC y Master Coaching Directivo por IESE.

Durante diecinueve años ha desempeñado su labor como Gerente y Directora de Recursos Humanos España en Decathlon. Desde el 2008 Socia Fundadora de DeTalent (Grupo Gisma), Consultoría de Personas y Organización Estratégica, generamos valor en la empresa potenciando el valor de las personas.

Otros datos relevantes

Precio

450 euros

Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.

En caso de no cancelar la inscripción, o realizarla con menos de 48 horas de antelación al inicio de la formación, se deberá abonar el 100% del importe, salvo caso de fuerza mayor.

FUNDAE

Las inscripciones podrán bonificarse parcialmente en las cuotas de la Seguridad Social a través de la encomienda de gestión a Cámara de Gipuzkoa.

Información

943 000293

formacion@camaragipuzkoa.com