

Como Manejar Conversaciones Difíciles: Estrategias para el Entendimiento

Temario

1. Introducción a las Conversaciones Difíciles
 - 1.1 Comprensión de la naturaleza y el impacto de las conversaciones difíciles en el entorno laboral.
 - 1.2 Identificación de situaciones comunes y análisis de su efecto en las relaciones y la productividad.
 - 1.3 Establecimiento de la intención positiva y los principios de comunicación efectiva como base del curso.
 - 1.4 Los conflictos en las relaciones
2. Comunicación No Verbal y No Violenta
 - 2.1 Aprendizaje de técnicas para leer y utilizar el lenguaje corporal efectivamente.
 - 2.2 Integración de los principios de la comunicación no violenta para una interacción empática y respetuosa.
 - 2.3 Ejercicios prácticos y role-playing para aplicar estas técnicas en situaciones simuladas.
3. Inteligencia Emocional en el contexto de las conversaciones difíciles
 - 3.1 Desarrollo de habilidades para gestionar las emociones propias y ajenas durante conversaciones difíciles.
 - 3.2 Estrategias para mantener la calma y la claridad bajo presión, utilizando la inteligencia emocional.
 - 3.3 Análisis de casos de estudio y prácticas de auto-reflexión para fortalecer la empatía y la comprensión.
4. Estrategias Prácticas para Conversaciones Productivas
 - 4.1 Herramientas y técnicas avanzadas para manejar situaciones difíciles, incluyendo la escucha activa y la respuesta asertiva.
 - 4.2 Técnicas de influencia y persuasión en el marco de la comunicación efectiva y respetuosa.
 - 4.3 Simulaciones y ejercicios interactivos basados en escenarios reales.
5. Técnicas de Influencia, Persuasión y Retroalimentación Constructiva
 - 5.1 Integración de técnicas de influencia y persuasión en el contexto de conversaciones difíciles.
 - 5.2 Práctica de dar y recibir feedback constructivo en contextos desafiantes.
 - 5.3 Sesiones de análisis grupal post-simulación para discutir aprendizajes y aplicaciones prácticas.
6. Puesta en Común, Reflexión y Plan de Acción
 - 6.1 Sesiones de puesta en común para compartir experiencias y aprendizajes.
 - 6.2 Técnicas de reflexión y autoevaluación para un aprendizaje continuo y mejora personal.
 - 6.3 Desarrollo de un plan de acción individualizado enfocado en la aplicación práctica de las estrategias en el entorno laboral.