



## ESCUELA DE LIDERAZGO

### » Nombre de la Acción

Conversaciones Complejas

### » Código

52561161

### » Duración

8 horas

### » Descripción

A través de este programa y el desarrollo del modelo (DECIR), los participantes aprenderán como dirigir temas y conversaciones difíciles, dar retroalimentación de desempeño negativo o confrontar comportamientos inadecuados. El mismo enseñará a los participantes como hablar sin alienar a la otra persona y como aprender a escuchar aun cuando se encuentre exaltado por lo que está escuchando.

### » Nivel (*Básico, Intermedio, Avanzado*)

Básico.

### » Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL

En un ambiente energizante, interactivo y sano las personas practicarán diferentes conversaciones difíciles que son parte de nuestra vida diaria. Las situaciones de índole laboral son nuestro foco clave, pero estas habilidades que se aprenderán son utilizables en cualquier situación, tanto familiar o con otras personas fuera del trabajo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Manejo efectivo de conversaciones difíciles, intensas o cargadas de emociones.
- Calmar las emociones que vienen acompañadas de las conversaciones difíciles de manera que se redirija el comportamiento hacia la resolución del conflicto.
- Manejar el sentimiento de enfado que generalmente ocurre cuando las personas no tienen sus necesidades cumplidas.

Se espera que al final del taller, los participantes:

- Desarrollo de líderes que pueden dar mensajes difíciles con fines de mejorar el ambiente laboral y la retención de empleados.
- Mejoramiento de las habilidades de comunicación interpersonal.
- Rápida resolución y acuerdos relacionados a temas de desempeño.
- Mejora de la calidad del trabajo en equipo, relaciones y cooperación.

### » Prerrequisitos

N/A.



## ESCUELA DE LIDERAZGO

### » Metodología

El programa Conversaciones Complejas utiliza las últimas técnicas en enseñanza para adultos y está basado en el renombrado modelo de DECIR. Un modelo que provee diferentes estrategias para obtener mayor satisfacción en el trabajo a través de la motivación, confianza, conocimientos y habilidades.

- Vivencial
- Participativa
- Reflexiva
- Con transferencia inmediata a casos reales

### » Modalidad *(Presencial, Virtual, En puesto de trabajo, Rotación, Mentoría, Coach, Pasantía, Tutoría)*

Formación

### » Contenido

Reflexiones personales  
Objetivos de aprendizaje  
Plan de actividades  
¿Qué es una conversación compleja?  
Destruir mitos  
Tipos de conflicto  
Manejo de emociones intensas  
Decidir cuándo no tener una conversación compleja  
El síndrome de evasión  
Decidir cuándo tener una conversación compleja  
Los beneficios de disminuir la actitud a la defensiva  
Los beneficios de disminuir la actitud a la defensiva  
Respuestas emocionales a las conversaciones complejas  
Enseñanzas más importantes  
Decidir cuándo y dónde sostener una conversación compleja  
Describir emociones y comportamientos  
Practicar con las emociones y comportamientos  
El modelo DECIR  
En donde comenzar  
Preparación para una conversación compleja  
Notas para la demostración SPEAK  
Práctica de habilidades

### » Población Objetivo

Líderes operativos