FUNDALUZ XXI
Enseñamos lo que hacemos

GESTIÓN

# GESTIONAR CONVERSACIONES DIFÍCILES

| DURACIÓN | MODALIDAD | CUPO MÁXIMO |
|---|---|---|
| 16 horas | Presencial / Virtual | 25 personas |

## DIRIGIDO

Trabajadores y líderes de todas las áreas que necesiten mejorar su capacidad de resolución de conflictos mediante el diálogo.

## OBJETIVO

En este curso se busca que el participante pueda:

- Reconocer los factores que limitan el abordaje de conversaciones incómodas o complicadas.
- Aplicar herramientas para disponerse corporal, emocional y discursivamente para conversar.
- Generar acuerdos sustentables mediante una comunicación efectiva.

## TEMARIO

### MÓDULO I: ¿CÓMO NOS COMUNICAMOS?

El Poder de los Supuestos y la Escucha Empática.

Modelos Mentales y la Cadena del Comportamiento.

### MÓDULO II: EMOCIONES Y COMUNICACIÓN.

Interpretación y Redes de Emociones en las organizaciones.

Gestión de emociones para una mejor comunicación.

### MÓDULO III: ESTRUCTURA DE ABORDAJE.

¿Qué hace difícil una conversación?

Pedidos, Ofertas y Promesas para generar acuerdos.

Propósito, medios y formas adecuadas (tiempo/lugar).

### MÓDULO IV: PRÁCTICA.

Dramatizaciones de situaciones difíciles con colaboradores.

## METODOLOGÍA

**Metodología de Aprendizaje**

El taller utiliza dinámicas de alto impacto para el desarrollo de competencias comunicacionales:

- Estímulos diversos: fragmentos de películas, artículos, cortometrajes e historietas para el análisis de casos.
- Actividades de reflexión, ejercitación y aplicación mediante cuestionarios, trivias y tests.
- Actividades sincrónicas por Zoom con dinámicas específicas para propiciar el aprendizaje grupal.
- Dramatizaciones (Role-playing) de situaciones comunicacionales difíciles con colaboradores.
- Autoevaluación al finalizar y tutoría durante todo el programa con seguimiento individual.