



CONVERSACIONES DIFÍCILES

Con más frecuencia de la deseable, en casa, en el trabajo y en la calle, nos enfrentamos a situaciones que nos resultan complejas de manejar.

Pedir un aumento de sueldo, terminar una relación, despedir a un empleado, enfrentarse con una conducta irrespetuosa, pedir disculpas, decirle al vecino que el ladrido constante de su perro es insoportable, pueden ser ejemplos de temas que se nos hacen difíciles de tratar.

Nos sentimos vulnerables, expuestos, nos cuestionamos qué van a pensar los otros de nosotros, etc.

Estas situaciones, aumentan nuestros niveles de ansiedad, nos generan temor y nos mantienen en vela unas cuantas noches pensando qué hacer: ¿debo o no decir lo que tengo que decir?.

Las conversaciones difíciles son parte de nuestra vida y siempre serán un desafío. Algunas de ellas, convendrá evitarlas en pos de un bien mayor; otras no habrá más remedio que afrontarlas.

En este caso, el punto central es "el cómo".

¿Cómo hacer para tener una conversación por más difícil que sea, sin perder de vista el objetivo y cuidando a la vez la relación?. ¿Cómo hacer que las emociones nos jueguen a favor y no una mala pasada?. ¿Cómo hacer para terminar una conversación difícil con una sensación de autoestima mejorada, con el respeto por nosotros y por el otro intacto?. ¿Cómo hacer para sentirnos cada vez más confiados de poder manejar asertivamente nuestras próximas conversaciones difíciles?. ¿Cómo hacer para que nuestras conversaciones difíciles sean cada vez menos difíciles?.

El modelo desarrollado por nuestros amigos y colegas Bruce Patton, Doug Stone y Sheila Heen (miembros del Proyecto de Negociación de Harvard) y que en CMI internacional Group y el Centro de Integración y Aplicación de las Nuevas Ciencias de la Conducta, complementamos con los aportes de las más modernas corrientes de la Psicología, le dará respuesta a estas preguntas.

Conversaciones Difíciles ofrece un marco práctico e innovador diseñado para brindarle a las personas y las organizaciones nuevas herramientas para desarrollar sus habilidades comunicacionales de modo de manejar sus conversaciones más difíciles, efectiva y eficientemente y así transformarlas en conversaciones productivas para todas las partes.

Los costos que tiene el mal manejo de conflictos en relaciones de largo plazo, son difíciles de cuantificar, pero no son bajos en ningún caso.

Por eso, aprender a manejar nuestras conversaciones difíciles, es sin lugar a dudas un deber, más que una buena idea.

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

www.cmiigroup.com



¿Por qué su empresa debería invertir en este taller?:

Porque hoy es impensable concebir el desarrollo de las organizaciones como un hecho desconectado del desarrollo de las personas. Es que las organizaciones no son sino los hombres y las mujeres que las integran. Ellos son el motor de valor y principal activo de una organización. Varias empresas pioneras, están tomando conciencia de la importancia de capacitar a la persona para potenciar al profesional.

Conversaciones Dificiles le permite invertir en el desarrollo de capacidades y habilidades relacionales y de comunicación que permitan interacciones más provechosas y eficientes. Estas habilidades, puede que no estén estrictamente vinculadas a la función específica de cada uno de sus empleados, pero sin duda, inciden en la calidad de vida de los recursos humanos, por lo que se transforman en un valor para un mejor, más sano y en definitiva, más rentable funcionamiento organizacional.

El modelo que proponemos en este taller es igualmente útil para profesionales de todas las disciplinas, directivos, gerentes, directores de departamentos, área o unidad, mandos medios, etc. Ha sido usado por escuelas de leyes y negocios en todas partes del mundo, así como por especialistas en resolución de conflictos y terapeutas familiares.

Déle a su equipo las herramientas para vivir y trabajar mejor.

¿QUÉ LE PROPONEMOS EN ESTE TALLER?

Al finalizar el seminario, los participantes contarán con:

- Un modelo sencillo para entender el proceso y la dinámica interna de las conversaciones difíciles.
- Herramientas prácticas y de fácil aplicación a la realidad para reducir la frecuencia e intensidad de sus conversaciones difíciles y el temor y la ansiedad que generan.
- Nuevos recursos para transformar las conversaciones difíciles en conversaciones productivas.

¿Cómo lo haremos?:

- Analizando cómo llegamos a este tipo de situaciones y porqué usualmente no logramos manejarlas en forma constructiva.
- Decodificando la estructura profunda de las conversaciones difíciles mediante un modelo teórico sencillo y poderoso. A pesar de los variados temas, todas las conversaciones difíciles comparten una estructura común.

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

www.cmiigroup.com



- **Brindándole las herramientas** necesarias para mejorar su capacidad de manejar adecuadamente sus conversaciones difíciles, logrando el cambio cualitativo que le permita un mejor relacionamiento con quienes lo rodean.

METODOLOGÍA

Este taller es teórico – práctico y está basado en:

- Breves exposiciones de los contenidos a cargo del facilitador.
- Una variedad de dinámicas grupales y análisis de casos para aprender haciendo y de manera entretenida.
- Revisiones plenarias y participativas de los ejercicios propuestos.

Además, un caso real escrito por cada participante en un diario privado, permitirá la aplicación de los conceptos claves y la reflexión sobre nuevas posibilidades de acción.

DESARROLLO TEMATICO

DÍA 1

Introducción:

- Qué entendemos por conversaciones difíciles y conversaciones productivas.
- Estructura.
- El conflicto ocurre en 3 niveles.

Lo visible del iceberg:

- **La conversación de qué pasó.**

Tiene que ver con la sustancia, con quien dijo qué, a quién, cuándo y dónde. Esta conversación es en la que gastamos la mayor parte del tiempo en nuestras conversaciones difíciles concentrándonos en quien tuvo la culpa de lo que pasó, tratando de adivinar las intenciones ajenas cuando dijo tal o cual cosa, peleando con alma y vida por ver quién tiene la razón y viendo las cosas desde un solo ángulo sin darnos cuenta que esa manera de ver las cosas es una manera de no ver otras cosas.

- Definición.
- Errores comunes:

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

www.cmiigroup.com



- El origen de nuestras diferencias: percepciones partidarias.
- Culpa vs. contribución.
- Intención vs. impacto.
- Recomendaciones generales.

DÍA 2

Lo oculto del iceberg:

- **La conversación de las emociones.**

Las conversaciones difíciles, no tratan solo de razones sino que implican emociones. Sin dudas que resolver un problema es más sencillo que hablar de emociones, sobre todo en contextos donde la emocionalidad parece ser incompatible con la racionalidad y la productividad como en el ambiente laboral. Pero, cuando las emociones son parte central del conflicto, tratar de dejarlas fuera de la conversación es imposible; se pierde la esencia y se demora la resolución del problema.

- Definición.
- Errores comunes.
- Emociones auténticas y máscaras.
- Cómo detectar precozmente el problema: "la señal de alarma".
- Cómo administrar adecuadamente mis emociones.
- Recomendaciones generales.

- **La conversación de identidad.**

Versa sobre qué dice esta conversación de mí. Tiene que ver con quienes somos, creemos ser o nos hicieron creer que somos. Siempre que una conversación nos resulta difícil es porque de alguna manera nos toca significativamente, nos cuestiona en nuestro fuero más íntimo y en el proceso de una conversación difícil, la aparición de estos cuestionamientos nos hacen perder el equilibrio.

- Definición.
- ¿De qué hablamos cuando hablamos de identidad?.
- Creencias y valores.
- Cómo recuperar la flexibilidad y la estabilidad.
- Recomendaciones generales.

Cierre.

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

www.cmiigroup.com



DIRIGIDO A:

Público en general.

El modelo que proponemos en este taller es igualmente útil para profesionales de todas las disciplinas, directivos, gerentes, directores de departamentos, área o unidad, mandos medios, etc. Ha sido usado por escuelas de leyes y negocios en todas partes del mundo, así como por especialistas en resolución de conflictos y terapeutas familiares.

DURACIÓN

2 jornadas completas (16 horas de taller).

FORMATO

Talleres abiertos:

Talleres abiertos al público en general, inscripciones individuales o en pequeños grupos de una misma compañía u organización. Excelente oportunidad para compartir el programa de capacitación con participantes de las más diversas áreas de actividad y aprovechar el intercambio que este tipo de taller permite.

Talleres in company:

Esta modalidad esta dirigida a grupos de personas que pertenecen a la misma compañía u organización o bien forman parte de sus relaciones significativas habituales (clientes, proveedores, sindicatos, etc). A través de la misma se potencia el conocimiento de la metodología en forma global permitiendo una visión corporativa acerca de esta temática.

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

www.cmiigroup.com