

Conversaciones difíciles

Convertir el conflicto en oportunidad de mejora

 Online

 6 horas

Precio 1er inscrito : 600,00 € IVA exento

Ref.: VC003X

2º inscrito y sucesivos 540,00 € IVA exento

Bonificable por asistente: 78,00 €

Precio In-Company : 2.895,00 € IVA exento

Bonificable por grupo de 10 asistentes: 780,00 €



Durante esta sesión, exploraremos la dinámica de manejar conversaciones difíciles en situaciones de conflicto y aprenderemos a evitar comportamientos inefficientes. Hablaremos sobre la importancia de comprender a los demás y construir relaciones basadas en satisfacer las necesidades de los demás.

Profundizaremos en el papel de la diferencia entre dos personas dentro de la comunicación y aprenderemos a usar un marco específico para transmitir un mensaje difícil. Además, veremos la importancia de comprender y reconocer las emociones y elegir la respuesta más adecuada.

Cegos Learning Collection

Dirigido a:

- Todos tenemos conversaciones difíciles, tanto dentro como fuera de nuestra vida profesional. Esta formación está dirigida a todas las personas que quieran aprender a hacer efectivas estas conversaciones y evitar situaciones de conflicto con los demás.

Llámanos

91 270 51 10

Contenido

Previo a la formación

- Análisis de tu propia experiencia en conversaciones difíciles.
- Cuestionario sobre análisis transaccional.

1. Comprender el conflicto

- Identificación de personalidades difíciles.
- Causas y consecuencias del conflicto.
- Análisis de los factores que originan tensiones.

2. Actitud asertiva frente a la ineeficacia

- Tres comportamientos ineeficaces: pasividad, agresividad y manipulación.
- Cómo gestionarlos de forma efectiva.

3. Identificación de necesidades

- Principales causas del conflicto.
- Reconocimiento de tus propias necesidades y las de los demás.

4. Percepción y diferencias

- Cómo las diferencias individuales influyen en la percepción.
- Distorsiones perceptivas y su impacto en la comunicación.

5. Estilos de comunicación

- Introducción al análisis transaccional.
- Estados del yo y su influencia en la interacción.

6. Crítica constructiva

- Aplicación del modelo DESC para proporcionar feedback efectivo.

7. Gestión de emociones

- Manejo de las emociones en situaciones de tensión.

8. Práctica y aplicación

- Análisis de casos reales.
- Juego de rol: "Gestión de retrasos en entregas".
- Desarrollo de un plan de acción personal.



Objetivos de la formación

- Obtener resultados satisfactorios de conversaciones difíciles.
- Aprender y adoptar comportamientos asertivos para asegurar una comunicación efectiva y positiva en todas las relaciones.
- Aprender a ser asertivo en diferentes situaciones y buscar una solución ganar-ganar.



Competencias de la formación

- Asertividad
- Comunicación
- Regulación emocional
- Empatía
- Escucha



Beneficios adicionales

- Desarrollo de confianza en situaciones desafiantes.
- Prácticas reales para aplicar de inmediato.
- Enfoque estructurado para gestionar conflictos.
- Mejora de la interacción con colegas y clientes.
- Material de apoyo exclusivo para consolidar aprendizajes.



Fechas 2026 - Référence VC003X



Últimas plazas



Edición garantizada

De 12 mar. A 13 mar.

De 24 sep. A 25 sep.

De 21 may. A 22 may.

De 5 nov. A 6 nov.