



# DESARROLLO DE HABILIDADES CONVERSACIONALES

## La importancia de las conversaciones

*Las cosas no son, sino como nosotros las observamos. Como somos personas diferentes, observamos las cosas de forma de diferente.*

Nos relacionamos con los demás a través de las conversaciones. En consecuencia, la calidad de nuestras relaciones dependen de la calidad que tengan nuestras conversaciones.

En general, tendemos a relacionarnos con observadores similares a nosotros (grupos de afinidad) y a rechazar o alejarnos de aquellos que piensan muy diferente. La posibilidad de escuchar a personas que observan distinto a nosotros, amplía nuestra capacidad de liderazgo y contribuye a una mayor efectividad de nuestras acciones.

El respeto mutuo y la aceptación del otro como diferente, legítimo y autónomo, facilita el proceso de la escucha. Cada vez que nos creemos dueños de la verdad nuestra competencia de escuchar se resiente.



## Objetivos de aprendizaje

Comprender la importancia que tienen las conversaciones y poder establecer un nuevo modelo de conversación en la organización, basado en el respeto de los demás, desarrollando habilidades en la escucha y el habla. Impulsar un contexto ético, que permita a las personas compartir sus ideas y puntos de vista, para lograr soluciones innovadoras y efectivas.

### Mejorar la capacidad de escucha para aumentar la efectividad en la coordinación de acciones de los equipos de trabajo.

- ¿Cómo evalúo mi capacidad de escuchar a otros? ¿A quiénes me cuesta escuchar? ¿Por qué no los escucho?
- ¿Cómo evalúo que soy escuchado por los demás? ¿Quiénes suelen no escucharme? ¿Por qué creo que no me escuchan?
- ¿Qué dice todo esto de mí? ¿Qué puedo hacer?

### Aprender a operar con un enfoque múltiple

- Salir del lugar donde busco imponer mi punto de vista, preguntando para saber cómo convencer a los demás
- Desarrollar habilidades para que todos podamos presentar nuestras propuestas, indagar para comprender mejor y lograr soluciones más efectivas

### Establecer un esquema de coordinación de acciones basado en el respeto, la vocación de servicio y el compromiso de todos los involucrados

- La coordinación de acciones comprendida como la realización exitosa del ciclo de (1) creación de contexto, (2) negociación, (3) ejecución y (4) evaluación, no está exenta de fallos, imponderables y necesidad de modificaciones a las promesas acordadas. La clave es poder aprender a ejecutar ese ciclo en el marco de la “impecabilidad”, es decir poder anticipar y alertar frente a modificaciones en los planes, compensar al cliente con soluciones alternativas y lograr la satisfacción del otro en el objetivo alcanzado.



## Perfil del participante

El Programa está dirigido a ejecutivos con equipos a cargo y expertos responsables de la creación de un entorno de colaboración y compromiso en sus organizaciones.



## Contenidos. Aprender haciendo...

Durante el workshop los participantes adquieren conocimientos y habilidades para conversar en forma efectiva, con casos concretos que suceden en su organización.

Los aspectos que se comparten son:

- ¿Qué es Escuchar, para qué escuchamos?, condicionantes de la escucha.
- La escucha efectiva: Verificar la escucha, Compartir inquietudes, Indagar
- Modelo del Observador
- Principios fundamentales de la ontología
- Enfoque único y enfoque múltiple
- Condicionantes del aprendizaje
- Afirmaciones, Declaraciones y Juicios. Como fundamentarlos
- Declaraciones fundamentales
- Emocionalidad y lenguaje
- El impacto de las conversaciones en la organización
- Competencias conversacionales básicas
- Peticiones, promesas y ciclo de coordinación de acciones.

## Formato del programa

- Workshop de 2 días de duración, hasta 16 participantes
- Dinámicas en grupos reducidos, discusiones grupales, role playing y casos reales para trabajar
- Entrega de manual de participante, donde cuenta con la información necesaria para seguir su proceso personal de aprendizaje

## Instructores

Nuestros consultores son coaches ontológicos certificados.