

07/056

## Conversar con inteligencia: claves para afrontar conversaciones difíciles

### Conversar amb intel·ligència: claus per a afrontar converses difícils

07/056

#### Introducción

La situación de pandemia a la que nos encontramos, ha supuesto la puesta en marcha de sistemas de trabajo a distancia de manera improvisada en muchos casos y sin experiencia ni referencias previas para saber cómo abordarlo. En este sentido, la manera de dirigir los equipos de personas, se ha visto condicionada por la distancia física, teniendo que utilizar medios audiovisuales, videoconferencia, teléfono, correos electrónicos, mensajes de chat, etc.

Todo ello ha hecho que las conversaciones resulten más complejas, dificultando la necesaria fluidez de las relaciones a la hora de transmitir órdenes de trabajo, recabar los problemas y dificultades de su ejecución. Somos conscientes, a la vez, de que una parte de esta "relación a distancia" va a permanecer en el tiempo, por lo que entendemos como imprescindible abordar un curso de estas características.

#### Introducció

La situació de pandèmia a la qual ens trobem, ha suposat la posada en marxa de sistemes de treball a distància de manera improvisada en molts casos i sense experiència ni referències prèvies per a saber com abordar-ho. En aquest sentit, la manera de dirigir els equips de persones, s'ha vist condicionada per la distància física, i s'ha hagut d'utilitzar mitjans audiovisuals, videoconferència, telèfon, correus electrònics, missatges de xat, etc.

Tot això ha fet que les converses resulten més complexes, i que dificulten la fluïdesa de les relacions necessària a l'hora de transmetre ordres de treball, recaptar els problemes i dificultats de la seua execució. Som conscients, alhora, que una part d'aquesta "relació a distància" romandrà en el temps, per la qual cosa entenem com a imprescindible abordar un curs d'aquestes característiques.

#### Objetivos

Comprender qué caracteriza una conversación difícil. Mejorar la capacidad de conversar telemáticamente. Entender las claves de una conversación efectiva. Identificar la influencia de los modelos mentales en el desarrollo de conversaciones efectivas. Practicar las estrategias para el manejo efectivo de una conversación difícil. Conocer tu estilo de relación y cómo abordar conversaciones con estilos diferentes. Adquirir habilidades para conversar con personas que me resultan difíciles. Disponer de un mapa de referencia para desenvolverte en las conversaciones de manera más efectiva.

#### Objectius

Comprende què caracteritza una conversa difícil. Millorar la capacitat de conversar telemàticament. Entendre les claus d'una conversa efectiva. Identificar la influència dels models mentals en el desenvolupament de converses efectives. Practicar les estratègies per al control efectiu d'una conversa difícil. Conèixer el teu estil de relació i com abordar converses amb estils diferents. Assolir-hi habilitats per a conversar amb persones que em resulten difícils. Disposar d'un mapa de referència per a aconseguir la major efectivitat en qualsevol conversa.

#### Contenidos

- ✓ Inteligencia conversacional y conversaciones difíciles.
- ✓ Inteligencia conversacional en las conversaciones on-line.
- ✓ Conversaciones para fijar expectativas.
- ✓ Conversaciones para realizar una petición. La gestión del "no"
- ✓ El arte de conversar: claves prácticas.
- ✓ Cómo preparar una conversación difícil.
- ✓ Conversar con personas diferentes. Estilos de relación y cómo conversar con cada uno de ellos.
- ✓ Cómo funciona nuestra mente y su influencia en el conversar.
- ✓ Cómo iniciar la conversación y cómo decir lo que pienso.
- ✓ Conversar con personas difíciles. Tipos de personas difíciles y estrategias para conversar con cada uno de ellos.
- ✓ Conversaciones de límites.
- ✓ La escucha: competencia clave para un buen conversar.
- ✓ Saber recibir las opiniones críticas de otras personas.
- ✓ Los cuatro lados de la comunicación.
- ✓ Conversaciones de reconocimiento.
- ✓ Un mapa para afrontar conversaciones.

#### Continguts

- ✓ Intel·ligència conversacional i converses difícils.
- ✓ Intel·ligència conversacional en les converses en línia.
- ✓ Converses per a fixar expectatives.
- ✓ Converses per a realitzar una petició. La gestió del "no"
- ✓ L'art de conversar: claus pràctiques.
- ✓ Com preparar una conversa difícil.
- ✓ Conversar amb persones diferents. Estils de relació i com conversar amb cadascun d'ells.
- ✓ Com funciona la nostra ment i la seua influència en l'acte de conversar.
- ✓ Com iniciar la conversa i com dir el que pense.
- ✓ Conversar amb persones difícils. Tipus de persones difícils i estratègies per a conversar amb cadascun d'ells.
- ✓ Converses de límits.
- ✓ L'escolta: competència clau per a un bon conversar.
- ✓ Saber rebre les opinions crítiques d'altres persones.
- ✓ Els quatre aspectes de la comunicació.
- ✓ Converses de reconeixement.
- ✓ Un mapa per a afrontar converses.

Metodología	Metodologia
<p>El curso se impartirá en modalidad OnLine a través de la plataforma de teleformación, combinando con sesiones por videoconferencia. La plataforma estará abierta las 24 horas del día.</p> <p>Se estructura en 5 bloques; cada uno de ellos se desarrolla a lo largo de una semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada bloque se compone de audios y videos y prácticas grupales.</li> <li>✓ Cada semana se realizará una sesión virtual síncrona a través de Zoom.</li> </ul>	<p>El curs s'impartirà en modalitat en línia a través de la plataforma de teleformació, combinada amb sessions per videoconferència. La plataforma estarà oberta les 24 hores del dia.</p> <p>S'estructura en 5 blocs; cadascun d'ells es desenvolupa al llarg d'una setmana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada bloc es compon d'àudios i vídeos i pràctiques grupals.</li> <li>✓ Cada setmana es realitzarà una sessió virtual síncrona a través de Zoom.</li> </ul>
Dirigido a	Dirigit
<p>Personal de la Administración local que, por su puesto de trabajo, deba abordar conversaciones difíciles.</p>	<p>Personal de l'Administració local que, pel seu lloc de treball, hi haja d'abordar converses difícils.</p>
Número de alumnos	Nombre d'alumnes
20	20
Profesorado	Professorat
<p>D. Enrique Sacanell Berrueco, Licenciado en Sociología, funcionario en excedencia de la Administración Local.</p>	<p>Sr. Enrique Sacanell Berrueco, Llicenciat en Sociologia, funcionari en excedència de l'Administració Local.</p>
Duración y Calendario	Duració i Calendari
<p><b>32 horas lectivas</b>, distribuidas de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 horas de forma síncrona mediante videoconferencia, los días 16, 23 y 30 de octubre y 6 y 13 de noviembre, de 12:00 a 14:00 horas.</li> <li>✓ 22 horas restantes mediante metodología on line a través de la Moodle del Departamento de Formación.</li> </ul> <p>La plataforma de formación del departamento estará disponible del <b>13 de octubre al 20 de noviembre de 2020</b>.</p>	<p><b>32 horas lectives</b>, distribuïdes de la forma següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 hores de forma síncrona mitjançant videoconferència, els dies 16, 23 i 30 d'octubre i 6 i 13 de novembre, de 12:00 a 14:00 hores.</li> <li>✓ 22 hores restants mitjançant metodologia en línia a través de la Moodle del Departament de Formació.</li> </ul> <p>La plataforma de formació del departament estarà disponible del <b>13 d'octubre al 20 de novembre de 2020</b>.</p>
Inscripciones	Inscripcions
<p>Las solicitudes deberán tramitarse en su totalidad a través del aplicativo de Gestformweb <b>antes del 16 de septiembre</b>.</p> <p>Acceso al video de presentación del curso, <a href="#">pulsando aquí</a>:</p>	<p>Les sol·licituds hauran de tramitar-se íntegrament a través de l'aplicatiu de Gestformweb <b>abans del 16 de setembre</b>.</p> <p>Pot accedir al vídeo de presentació del curs <a href="#">prement ací</a>:</p>
Otros aspectos organizativos	Altres aspectes organitzatius
<p>Para participar en este curso es imprescindible disponer de equipo con cámara web, sonido y buena conexión a internet.</p>	<p>Per a participar en aquest curs és imprescindible disposar d'equip amb càmera web, so i bona connexió a internet.</p>



Más información en --- Más informació en

C/ Ferré Vidiella, 5 – 03005 Alicante/Alacant Tel. 965 121 213 Fax 965 929 624  
 e-mail: / Correu electrònic: [formacio@diputacionalicante.es](mailto:formacio@diputacionalicante.es) - <http://formacion.diputacionalicante.es>

