

EC352 – Supera amb èxit les converses difícils



Ajuntament de
Barcelona



EC352 – Supera amb èxit les converses difícils.

Objectius

Entendre la importància de l'empatia en les relacions.

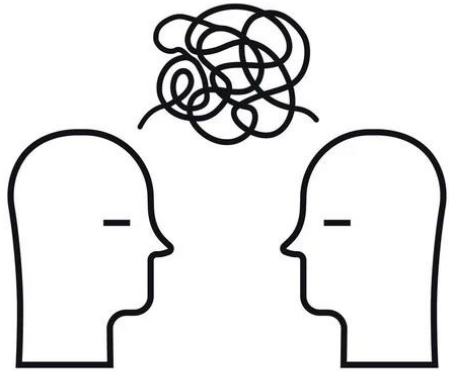
Conèixer les bases fonamentals de l'empatia i com utilitzar-les en l'afrontament de comunicacions difícils (expressar desacords, fer peticions, demanar canvis...).

Entrenar les habilitats subjacents a la comunicació assertiva i empàtica.

Entrenar el model JO-TU-NOS de BL training per afrontar comunicacions difícils.

Adquirir tips pràctics per a l'afrontament de situacions difícils en el dia a dia personal i professional.

Quines són les vostres comunicacions difícils?



" Una comunicació difícil és aquella en la qual hi ha desacord, emocions intenses i conseqüències importants per a les persones implicades" (Scott

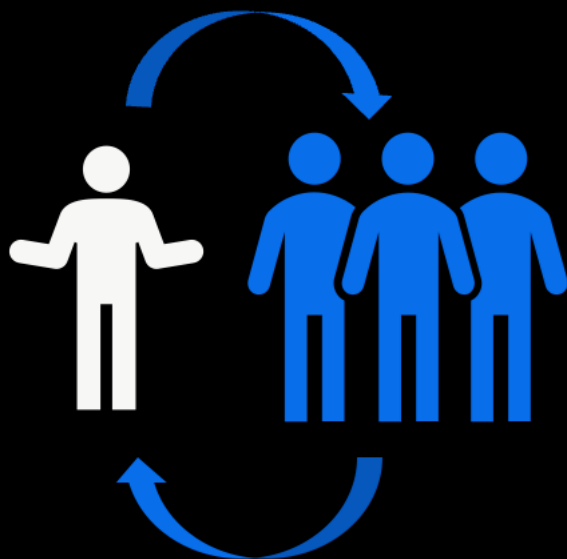
Model JO-TU-NOS *(Model propi de **BL training** per afrontar comunicacions difícils)*

PREPARACIÓ DE LA COMUNICACIÓ

1. JO



2. TU



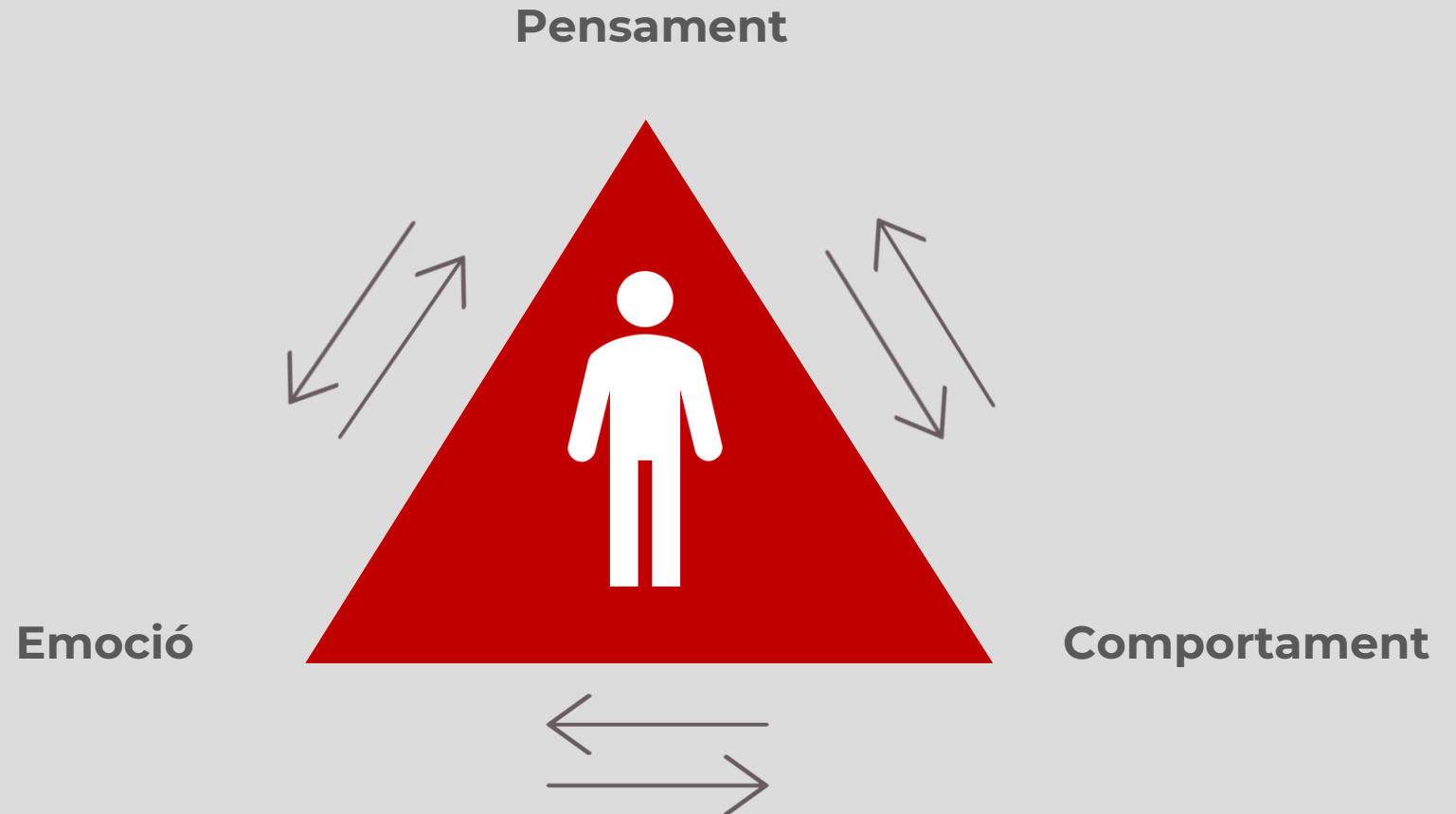
LA COMUNICACIÓ

3. NOS



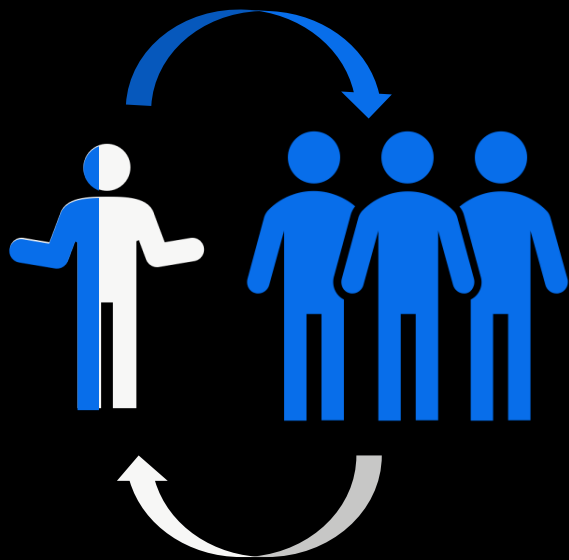
Què depèn de mi? Quins prejudicis tinc que em poden limitar?

Jo



Empatitzar per Entendre

2.TU



✓ Escoltar amb els ulls, les oïdes i el cor.

✓ Respectar el silenci.
Gestionar el silenci.
Mantenir-se present.

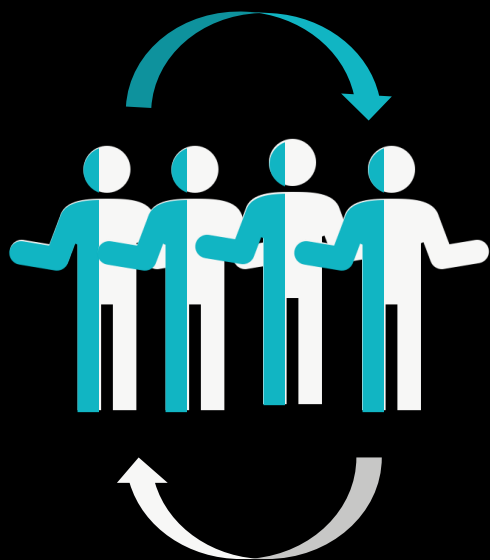


✓ Sense judicis previs.

✓ Intentant comprendre el diccionari de l'altre: El seu llenguatge, significats, creences, valors, necessitats...

Assertivitat i comunicació no violenta

3. NOS



PASO 3 (NOS)

AFRONTA LA COMUNICACIÓN: Incluye 5 subpasos inspirados en la Comunicación no Violenta



DESCRIBIR HECHOS

Describimos los hechos objetivamente. NO JUZGAMOS, NO ATACAMOS. Evitamos hablar de siempre/nunca y de todo/nada.

Ej. La mesa está desordenada vs. Acordamos que no habría papeles encima de la mesa y veo que hay dos pilas en la tuya desde el lunes pasado.



MOSTRAR RECONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN

Mostrar comprensión y reconocimiento auténticos ayuda a la conexión.

Ej. Sé que eres una persona cumplidora, que hace lo posible por mantener las tareas al día, y que últimamente hay mucho trabajo.



EXPRESAR MI EMOCIÓN

¿Cómo me siento con lo sucedido? No opino de la otra persona ni de sus buenas o malas intenciones. No hago suposiciones. No se trata de tener razón. *Ej. El caso es que ver la mesa con papeles me hace sentir disgustado/a ...*



EXPRESAR MI NECESIDAD

Las emociones desagradables indican necesidades no satisfechas. ¿Qué necesidad mía siento que está en peligro?

Ej. ... porque necesito confiar en que si acordamos algo habrá un compromiso para hacerlo y que si no se puede hacer lo podemos hablar.



HACER PETICIONES Y BUSCAR SOLUCIONES

Una petición no es una exigencia. Si recibo una negativa preguntaré por qué y me mostraré dispuesto/a a escuchar y a encontrar una solución que satisfaga a las dos partes (acuérdate de hacer seguimiento si corresponde).

Ej. Así que me gustaría pedirte que mantengas el compromiso acordado, y que si hay alguna dificultad tengamos la confianza de hablarla para encontrar una solución ¿Cómo lo ves? ¿Crees que hay algo que podamos hacer que ayudaría a mantener el acuerdo? ¿Entonces, cómo quedamos?

Itineraris

Itinerari bàsic (comunicació, col·laboració i empatia)

- EC351 - Activitat 1: Les claus de la comunicació en equip: coneix les tendències relacionals: (Comunicació i Col·laboració) Durada: 6 hores
- EC352 - Activitat 2: Supera amb èxit les converses difícils. (Empatia) Durada: 6 hores
- EC353 - Activitat 3: Expressa't amb poder: comunica més enllà de les paraules. (Comunicació) Durada: 3 hores



Itineraris

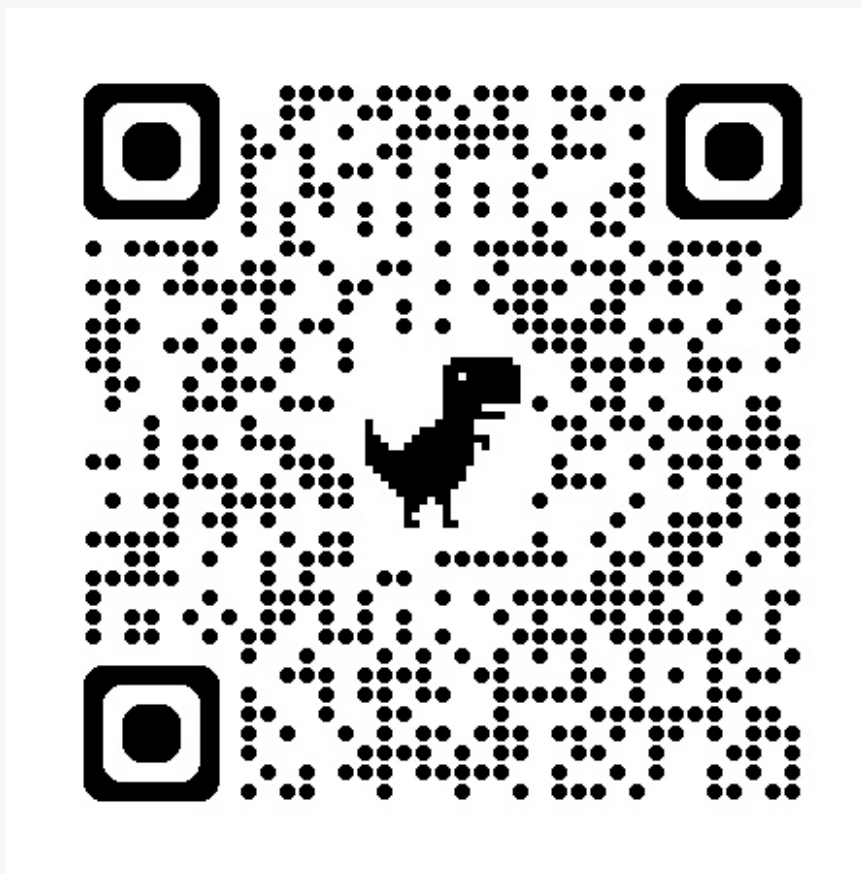
Itinerari avançat (lideratge, comunicació, i negociació)

- EC354 - Activitat 1: Tècniques i Tips per aprendre a negociar i aconseguir acords. (Negociació) Durada: 3 hores
- EC355 - Activitat 2: Eines pràctiques per a la gestió d'equips (Lideratge) Durada: 6 hores
- EC356 - Activitat 3: Estratègies de comunicació influent. (Comuniació i Lideratge) Durada: 3 hores
- EC357 - Activitat 4: Parla en públic amb confiança. (Comunicació) Durada: 3 hores
- EC358 - Activitat 4: AULA VIRTUAL- L'art de la comunicació virtual: enamora per pantalla. Durada: 3 hores



<https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/es/activitats/activitatsPerArea-ws/comunica-amb-confianza.do?codiIdioma=2&idlco=1&idArea=2927&titolArea=Comunica%20amb%20confian%E7a>

Inscriu-te a les activitats de Barcelona Activa



barcelonactiva.cat



Ajuntament de
Barcelona



Barcelona
Activa