

Paso a Paso para Armar una Conversación Difícil

Material anexo al taller “ Como manejar conversaciones
Difíciles”

Centro Comercial e industrial

FLORIDA

1 Aptitudes & Emociones

¿Como me siento para abordar la conversación?

¿En qué Emoción estoy?

¿Es el momento para abordarla?

¿Como esta el Otro?, ¿en qué emoción está?

¿Esta Enojado, ansioso, colérico... entonces será el momento entonces???

2- Es una conversación difícil?

3- preparar la conversación

Nos dedicamos de lleno a preparar la conversación
con el otro...

no haciendo otra cosa, no en 5 minutos,

**NOS SENTAMOS, Y NOS TOMAMOS EL TIEMPO
PARA PREPARAR LA CONVERSACIÓN CON EL
OTRO...**

Como Abordamos...

- 1. ¿ Que quiero Cambiar?**
- 2. Claridad en los plazos.**
- 3. Transmitir en forma concreta y al grano...**

A tener en cuenta cuando Abordamos

- **No posponer...**
- **No mencionar palabras claves que genere una posición de defensa del otro...**
- **Darle tiempo a la persona para que lo pueda asimilar**
- **Cuidado con las Expectativas que llevo a la conversación iii**
- **Cuidado con mi ego...**

Como lo Conversamos

- **Olvidarme de lo bueno que hace y los mas importante que hizo el colaborador en la organización...**
- **El espacio, le pediría un cambio de comportamiento, en público?,**
- **Tratar a las personas como personas, como iguales**
- **Ponernos de acuerdo con las personas, realmente cual es el problema?**

Proceso de manejo de una conversación difícil

- **Describir la situación** Describir los hechos lo mas imparcialmente que se pueda
- **Como nos afecta?** Como me afecta a mí iii,
- **Empatizar.** ¿ le estamos haciendo saber al otro, que lo entendemos, y lo entendemos?, Cual es el PROBLEMAiii
- **Responsabilidad** ¿ Quien la tiene?
- **El Cambio del Comportamiento del otro...**
- **Ofrecer Soluciones, la guía...**

TECNICAS CON LAS QUE SE PUEDE ABORDAR EL PROCESO:

- ENFOCANDONOS EN LOS PUNTOS EN FORMATO DE PREGUNTA:

Sabias que este comportamiento trae determinadas consecuencias para la organización?...

- ENFOCANDONOS EN LOS PUNTOS EN FORMATO DE EXPLICACIÓN:

Veo que no lo estas percibiendo, por eso te lo voy a estar comentando...