



# Curso Online de Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

*Estrategias para abordar, gestionar y resolver conflictos con los empleados por parte de RRHH y de los líderes de equipos de trabajo.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

# Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

## Presentación

En entornos laborales cada vez más volátiles, complejos, inciertos y ambiguos (entornos VUCA), la función de RRHH se ha convertido en un valor estratégico organizacional, cuyo rol es clave para resolver situaciones conflictivas y conversar sobre diferencias y desacuerdos de los que dependerá el logro de los objetivos de negocio.

Por ello, es preciso trabajar los aspectos que limitan el abordaje de conversaciones difíciles y adquirir herramientas para desarticular ineficiencias comunicacionales en situaciones laborales típicas como pueden ser las evaluaciones de desempeño, el momento de afrontar un despido laboral o en negociaciones en las que el rol de RRHH y su efectividad está en juego.

Este curso le permitirá reconocer los factores que limitan la comunicación, diseñar conversaciones inteligentes y generar diálogos constructivos en la empresa para resolver los conflictos de forma exitosa. Todo ello aplicado desde una metodología totalmente práctica y con numerosos ejemplos y herramientas consultivas para influenciar a líderes, equipos y personas.

## La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

- 1** La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
- 2** *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- 3** *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
- 4** *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

## Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

### Objetivos del curso:

---

- Saber afrontar situaciones laborales típicas, identificando la mejor manera de decir las cosas y poder tratar los temas más controvertidos.
- Implementar una metodología y estructura sencilla para el abordaje y el diseño de conversaciones difíciles.
- Aprender a expresarse de forma clara, con poder y de manera constructiva durante una conversación difícil.
- Mejorar la forma en la que nos comunicamos, expresando pensamientos y gestionando nuestras emociones.
- Identificar el impacto que tienen sus habilidades comunicacionales en los objetivos de su puesto y resultados del negocio.
- Adquirir técnicas de persuasión para liderar situaciones a través del lenguaje no verbal.
- Comprender dónde se encuentran las claves que caracterizan una conversación difícil para lograr tener diálogos más productivos.
- Saber detectar los errores más comunes que se originan ante una conversación difícil.
- Aplicar herramientas discursivas, emocionales y corporales que aumenten su capacidad para generar acuerdos satisfactorios.

“ Las conversaciones difíciles con empleados son una parte inevitable de la gestión de RRHH en cualquier empresa, conozca cómo afrontarlas y resolverlas de forma positiva”

### Dirigido a:

---

Responsables de RRHH, personal vinculado a este departamento y líderes de equipos de trabajo, así como a todas aquellas personas que quieran ampliar sus conocimientos en relación a la gestión de conversaciones y reuniones difíciles con empleados.

## Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

### Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

#### Manual de Estudio

5 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

#### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

#### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

### Metodología 100% E-learning



#### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



#### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Las nuevas conversaciones en RRHH

8 horas

El hecho que las empresas deban aprender a vivir en un estado de constantes cambios nos conduce a una concepción esencialmente estratégica de los RRHH. Las organizaciones exitosas serán aquellas que puedan convertir de inmediato las estrategias en acción, las que puedan administrar procesos de manera inteligente y eficiente, las que maximicen la contribución y el compromiso de sus colaboradores, las que creen las condiciones para un cambio sin interrupción...

En este marco, el papel de RRHH será decisivo a la hora de desarrollar las capacidades necesarias para el éxito. Llegar a ser parte de la estrategia organizacional se volverá fundamental, adoptando así un nuevo rol: ser socio estratégico.

#### 1.1. Consideraciones iniciales:

1.1.1. Entorno VUCA.

1.1.2. El futuro del trabajo.

#### 1.2. Nuevos roles para RRHH:

1.2.1. Rol de RRHH en la creación del clima laboral.

1.2.2. El Manifiesto Ágil de RRHH:

1.2.2.1. Más redes colaborativas, menos jerarquía.

1.2.2.2. Más transparencia, menos sigilo.

1.2.2.3. Más adaptación, menos normas y reglas.

1.2.2.4. Más inspiración y compromiso, menos gestión y retención.

1.2.2.5. Más motivación intrínseca, menos recompensas extrínsecas.

1.2.2.6. Más ambición, menos obligación.

#### 1.3. Las conversaciones:

1.3.1. Origen.

1.3.2. Las empresas como redes de conversaciones.

### MÓDULO 2. Estilos conversacionales

10 horas

#### 2.1. ¿Cómo se procesa la información en nuestro cerebro?

2.1.1. Ingreso de la información a través de la percepción.

2.1.2. Interpretación de la información.

2.1.3. Procesamiento y almacenamiento de la información.

2.1.4. Salida de la información.

#### 2.2. Sistema de representaciones:

## Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

### 2.2.1. Reconocimiento de los sistemas preferenciales:

2.2.1.1. Palabras usadas.

2.2.1.2. Distancia óptima.

2.2.1.3. Accesos oculares.

2.2.1.4. ¿Podemos con esto saber si una persona nos está diciendo la verdad?

### 2.3. Herramientas para lograr un buen puente comunicacional como profesional de RRHH:

2.3.1. Calibración.

2.3.2. Empatía.

2.3.3. Espejado.

2.3.4. Comprendemos mejor lo que nos es familiar.

2.3.5. ¿Cómo logramos rapport?

2.3.6. ¿Qué sucede cuando no hay rapport?

2.3.7. Liderar.

2.3.8. Anclajes.

2.3.9. Lenguaje y representación.

### 2.4. El metamodelo del lenguaje como una forma de comunicación efectiva:

2.4.1. Estructura profunda y estructura superficie del lenguaje.

2.4.2. ¿Cómo se efectúa el pasaje desde la estructura profunda a la de superficie?

2.4.2.1. Supresiones o eliminaciones.

2.4.2.2. Distorsiones.

2.4.2.3. Generalizaciones.

### 2.5. Posiciones perceptuales en PNL aplicado a conversaciones difíciles en RRHH:

2.5.1. Asociado y disociado.

2.5.2. Disociación visual / kinestésica.

2.5.3. Posiciones perceptuales.

## MÓDULO 3. Errores frecuentes en las conversaciones

8 horas

La conversación tiene un poder extraordinario para poder manejar de forma inteligente nuestros asuntos. Si bien reconocemos a simple vista el poder y los beneficios de conversar, a pesar de ello, no siempre somos capaces de hacerlo en el momento correcto y con la persona correcta.

3.1. El poder de la conversación.

3.2. ¿Qué es lo que hace difícil una conversación?

3.3. Lo que está en juego en una conversación crucial.

3.4. Comportamientos habituales ante una conversación difícil.

3.5. Los errores más comunes:

## Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

- 3.5.1. Error #1. Lo que no decimos.
- 3.5.2. Error #2. La batalla mental: mi verdad, la única verdad.
- 3.5.3. Error #3. La ausencia de escucha.
- 3.5.4. Error #4. Cuando las emociones juegan una mala pasada.
- 3.5.5. Error #5. Elección de canales de comunicación inadecuados.
- 3.5.6. Error #6. La otra persona no me entiende.
- 3.5.7. Error #7. Pensar las conversaciones como difíciles.

### MÓDULO 4. Entrenamiento de conversaciones con casos reales

12 horas

#### 4.1. Comunicación de un despido laboral:

- 4.1.1. Desarrollar una estrategia de offboarding:
  - 4.1.1.1. ¿Por qué es importante el offboarding?
  - 4.1.1.2. La importancia del offboarding en la reputación corporativa.
  - 4.1.1.3. El offboarding en tiempos de pandemia: el caso de Airbnb.
- 4.1.2. Ocho claves para comunicar un despido laboral:
  - 4.1.2.1. Prepara el contexto.
  - 4.1.2.2. Sé humano/a.
  - 4.1.2.3. Sé claro, conciso y respetuoso.
  - 4.1.2.4. Sé objetivo/a.
  - 4.1.2.5. Contempla las cuestiones legales.
  - 4.1.2.6. En los casos más complejos, ve acompañado/a.
  - 4.1.2.7. Agradece.
  - 4.1.2.8. Gestiona la comunicación en el equipo.
- 4.1.3. Acompañamiento y contención.

#### 4.2. Comunicadores de malas noticias:

- 4.2.1. ¿Cómo dar malas noticias en el trabajo?
- 4.2.2. Ocho claves para comunicar malas noticias en el entorno laboral.
- 4.2.3. Medidas disciplinarias:
  - 4.2.3.1. Políticas y procedimientos extraordinarios.
  - 4.2.3.2. Factores a tener en cuenta en las políticas disciplinarias.
  - 4.2.3.3. Fracaso de la medida.
  - 4.2.3.4. Documentación de la conducta.
  - 4.2.3.5. Investigación del incidente: la entrevista.
  - 4.2.3.6. Enfoque de la acción disciplinaria.
- 4.2.4. Comunicación de una “no promoción”.
- 4.2.5. Otorgar feedback negativo a un colaborador:
  - 4.2.5.1. ¿Qué es y para qué sirve el feedback?

## Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

4.2.5.2. Condiciones esenciales para brindar feedback.

4.2.5.3. Feedback correctivo, positivo y contributivo.

### 4.3. Pedidos a la Dirección:

4.3.1. Elementos de un pedido efectivo.

4.3.2. La queja improductiva.

4.3.3. Estructura de un reclamo productivo.

## MÓDULO 5. Habilidades y herramientas para enfrentar una conversación difícil

12 horas

### 5.1. Las 4 conversaciones:

5.1.1. Conversación sobre relaciones.

5.1.2. Conversación para posibles conversaciones futuras.

5.1.3. Conversación para posibles acciones.

5.1.4. Conversación para la coordinación de acciones.

### 5.2. Diseño de conversaciones asertivas:

5.2.1. Tres herramientas de transparencia comunicacional:

5.2.1.1. Verificar suposiciones (inferencias).

5.2.1.2. Reducir el diálogo interno (o expresarlo de manera asertiva).

5.2.1.3. Saber diferenciar hechos de opiniones.

5.2.2. Metodología de las "4 E" para conversaciones asertivas:

5.2.2.1. Entrenamiento para la conversación.

5.2.2.2. El contexto, tiempo y lugar.

5.2.2.3. Escucha en la conversación.

5.2.2.4. Empatía con el receptor.

5.2.3. Saber enfrentar una conversación difícil: método CNV

5.2.3.1. Hechos objetivos.

5.2.3.2. Sentimientos.

5.2.3.3. Necesidades.

5.2.3.4. Pedidos concretos.

### 5.3. Consideraciones finales.



# Conversaciones y Reuniones difíciles en RRHH

## Autoras



### Natalia Di Meglio

Licenciada en Relaciones del Trabajo. Magister en Coaching y Cambio Organizacional con más de 10 años de experiencia en las áreas de RRHH y Change Management asesorando a líderes y equipos de trabajo.

### Mariela De Luchi

Diplomada en Gestión Estratégica de RRHH. Magister en Coaching y Cambio Organizacional con más de 20 años de experiencia en el desarrollo del capital humano en empresas de diferentes sectores.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

