Confrontación Positiva

"Apoyamos a las organizaciones a alcanzar el máximo potencial de sus equipos"

wise human

Consultores

Lic. Adriana Sagot
Consultora Senior
Desarrollo Organizacional

Ing. Marco Aragón. MBA
Consultor Senior en
procesos y gestión

Lic. Laura Guzmán
Psicóloga certificada PNL y
Disciplina Positiva

Elena Chaves
Médico. Especialista en
Medicina Holística

Priscilla Chaves
Psicóloga
Especialista en psicopedagogía y
meditación

wise human

Agenda

- Comunicación
- Confrontación Positiva
- Beneficios de la confrontación positiva
- Herramienta para realizar una adecuada confrontación positiva
- Ejemplos de situaciones a confrontar
- Herramienta para realizar procesos resolución de conflictos a nivel empresarial
- Técnica de PNL para analizar las situaciones a confrontar

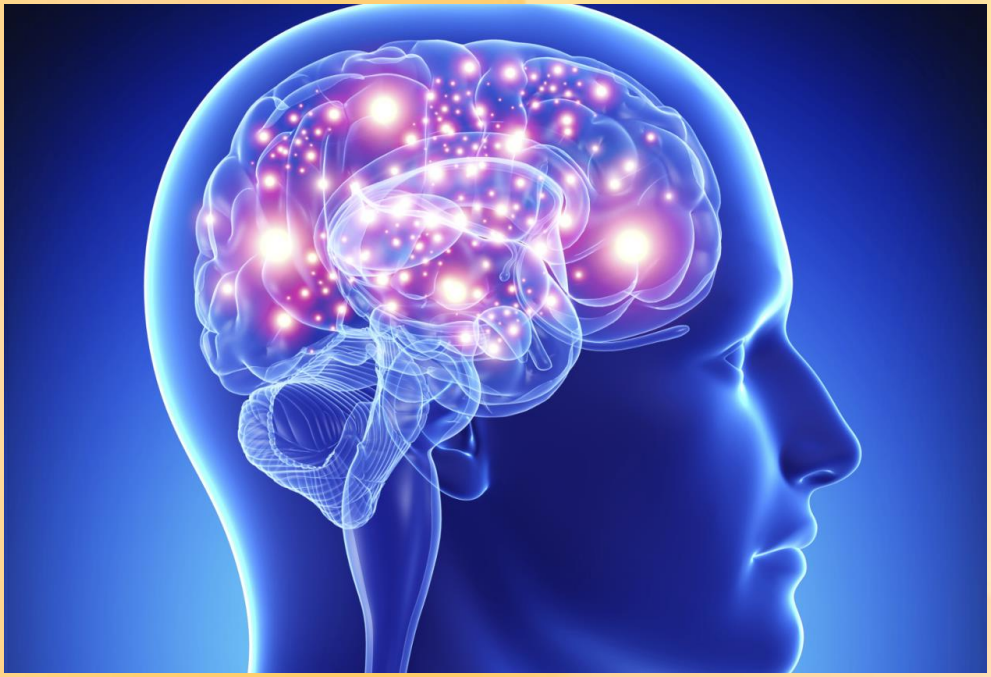
wise human

Defiendo mis derechos
Pasivo
Asertivo
No defiendo mis derechos
Defiendo mis derechos
Pasivo-Agresivo
Agresivo
No defiendo mis derechos

Comunicación No Violenta

Indentifico emociones

Indentifico necesidades



Veo, escucho

Genero una propuesta

Fuente: Marshall Rosemberg

Modos para aplicarla

- Auto empatía
- Empatía
- Auto expresión… expresarse auténticamente

Vivir con el corazón
Elección y responsabilidad
Paz y Armonía
Compartir el poder

wise human

Resumen

¿Qué veo?

¿Qué siento?

¿Qué necesito?

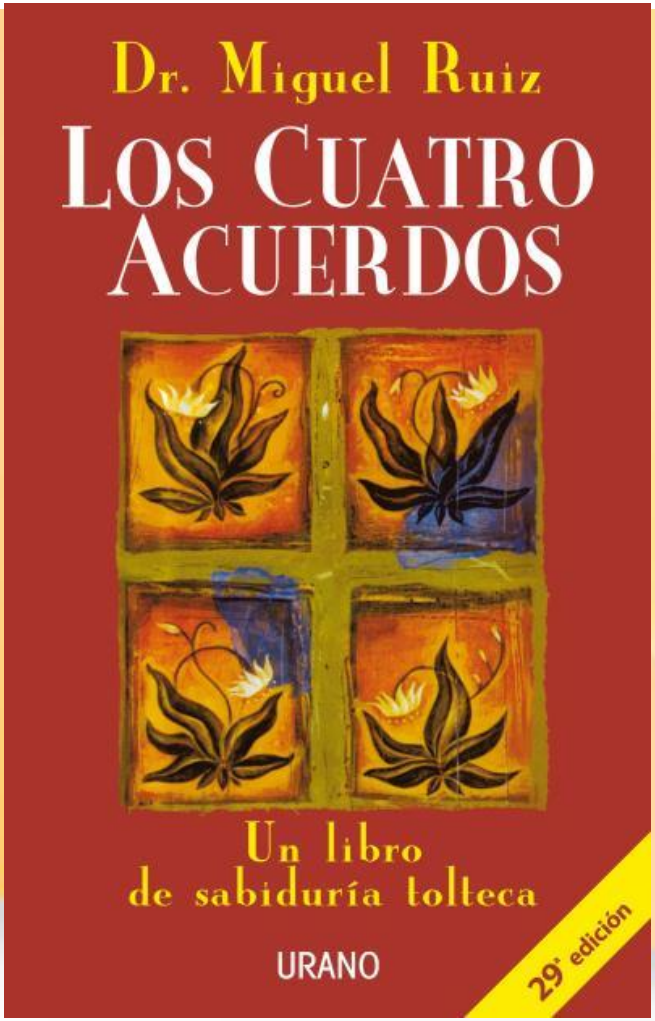
¿Qué pido?

wise human

Somos víctimas de lo que nos imaginamos…

- El mapa no es el territorio
- Nos imaginamos cosas que no son
- El 95% de los que imaginamos y es negativo no se llega a concretar y por lo que sufrimos solo existen en nuestra mente.

¡No supongas!


Dr. Miguel Ruiz
LOS CUATRO ACUERDOS
Un libro de sabiduría tolteca
URANO
29ª edición

“Una parte de tu mente, habla, la otra escucha…. Tu decides, que creer y que no creer…”

NO SUPONGAS
No des nada por supuesto.
Si tienes duda, aclárala.
Si sospechas, pregunta.
Suponer te hace inventar historias increíbles que sólo envenenan tu alma y no tienen fundamento.
HONRA TUS PALABRAS
Sé coherente con lo que piensas y con lo que haces.
Ser auténtico te hace respetable ante los demás y ante ti mismo.
Los cuatro acuerdos
de la sabiduría tolteca
HAZ SIEMPRE LO MEJOR
Si siempre haces lo mejor que puedEs, nunca te recriminarás ni te arrepentirás de nada.
NO TE TOMES NADA COMO PERSONAL
En la medida que alguien te quiere lastimar, ese alguien se lastima a si mismo y el problema es de él y no tuyo.

wise human

Ser Proactivo….

Beneficios de una sana comunicación

- Clima laboral, ya que es un excelente sistema de re-alimentación en tiempo real, que apoya el proceso de mejoramiento continuo.
- Resuelve conflictos
- Aclara perspectivas y creencias
- Rendimiento de equipos
- Orientación a resultados

Beneficios de una sana comunicación

- Conflictos se deben abordar
- Gestión del Talento es mediador. Reduce la burocracia y procesos
- Se enfoca en los problemas y la información / hechos, no en las personas.
- Ayuda a que todos tomen responsabilidad de sus actos.

¿Qué es un diálogo de Confrontación Positiva?

Es un conjunto de acciones razonadas, planificadas y llevadas a cabo en forma respetuosa y asertiva, por la cual una persona informa a otra de algún aspecto de su comportamiento que debe prescindir o mejorar.

Situación #1

- Podemos confrontar al esposo…

Situación #2

- Podemos confrontar a la suegra…

El Diálogo de Confrontación Positiva

Cuando usted describa la acción de la forma más objetiva posible, **yo me siento** describa el impacto emocional de dicha acción en usted, **porque** describa el daño o la situación en la organización o proceso causado por dicha acción , **yo deseo** describa lo que usted necesita o desea que se cambie o se mejore.

Veamos el material

Características de la Herramienta

- Trata los conflictos o situaciones no deseadas
- Es Directa
- Es oportuna (momento y lugar)
- Objetiva (evite hacer juicios de valor)
- POSITIVA

Una forma de recordar…

Las 3 T

Tino

Tono

Tacto

Recomendaciones para un proceso de confrontación positiva

1. Definir claramente el problema o la situación utilizando el diálogo de confrontación
2. Invitar al participante a la sesión
3. Compartir su visión del problema a resolver utilizando el diálogo de confrontación positiva
4. Escuchar a la otra persona

Recomendaciones para un proceso de confrontación positiva

4. Basar la discusión en información y hechos evitar juicios de valor.
5. Buscar la mejor solución.
6. Documentar la compromisos adquiridos.
7. Establecer reuniones de seguimiento para asegurar que los problemas se resuelvan.

¿Por qué es importante?

- Resuelve problemas, las situaciones no desaparecen por arte de magia.
- Procura abrir un canal de comunicación sano
- Nos empodera para poder abordar la situación no deseada

Situación #3

- Confrontamos al compañero de trabajo

Situación #4

- Confrontar al Jefe

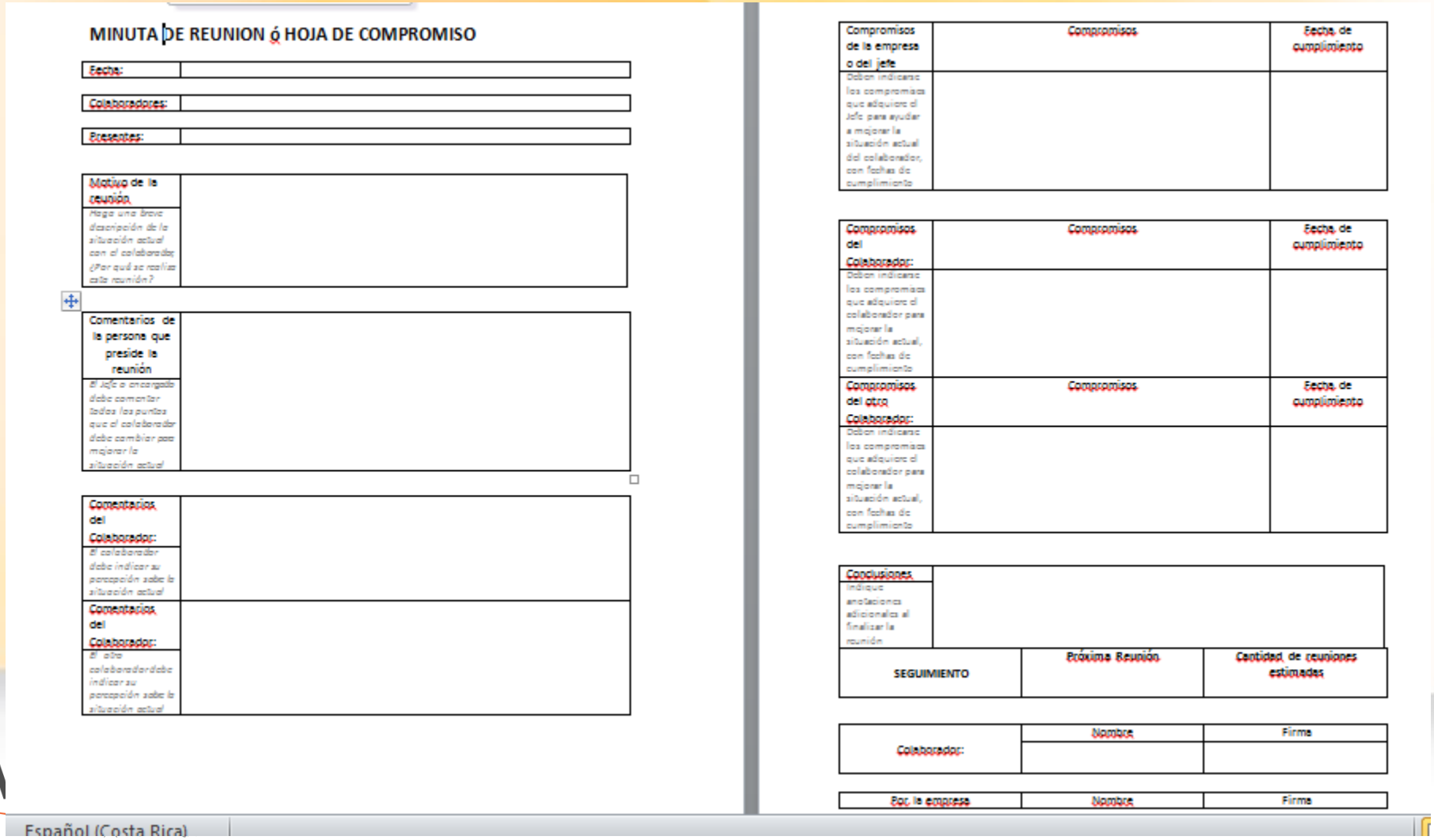
Ejercicio con los participantes

- Completen el ejercicios que les vamos a entregar

Impactemos nuestra cultura

- Empresas modelo en confrontación positiva
- Herramienta para jefaturas para fortalecer carácter y liderazgo
- Enseñar a nuestros equipos a confrontar positivamente y en el momento oportuno
- Abrimos un canal sano de comunicación y evitamos los chismes y la comunicación informal

Herramienta para jefaturas y gestores de Talento



MINUTA DE REUNION ó HOJA DE COMPROMISO

Fecha:	
Colaboradores:	
Presentes:	

Motivo de la reunión *Haga una Breve descripción de la situación actual con el colaborador ¿Por qué se realiza esta reunión?*	
Comentarios de la persona que preside la reunión *El Jefe o encargado debe comentar todos los puntos que el colaborador debe cambiar para mejorar la situación actual*	
Comentarios del Colaborador: *El colaborador debe indicar su percepción sobre la situación actual*	
Comentarios del Colaborador: *El otro colaborador debe indicar su percepción sobre la situación actual*	

Compromisos de la empresa o del jefe	Compromisos	Fecha de cumplimiento
Deben indicarse los compromisos que adquiere el Jefe para ayudar a mejorar la situación actual del colaborador, con fechas de cumplimiento		

Compromisos del Colaborador:	Compromisos	Fecha de cumplimiento
Deben indicarse los compromisos que adquiere el colaborador para mejorar la situación actual, con fechas de cumplimiento		
Compromisos del otro Colaborador:	Compromisos	Fecha de cumplimiento
Deben indicarse los compromisos que adquiere el colaborador para mejorar la situación actual, con fechas de cumplimiento		

Conclusiones Indique anotaciones adicionales al finalizar la reunión		
SEGUIMIENTO	Próxima Reunión	Cantidad de reuniones estimadas

Colaborador:	Nombre	Firma
Por la empresa	Nombre	Firma

Español (Costa Rica)

Proceso

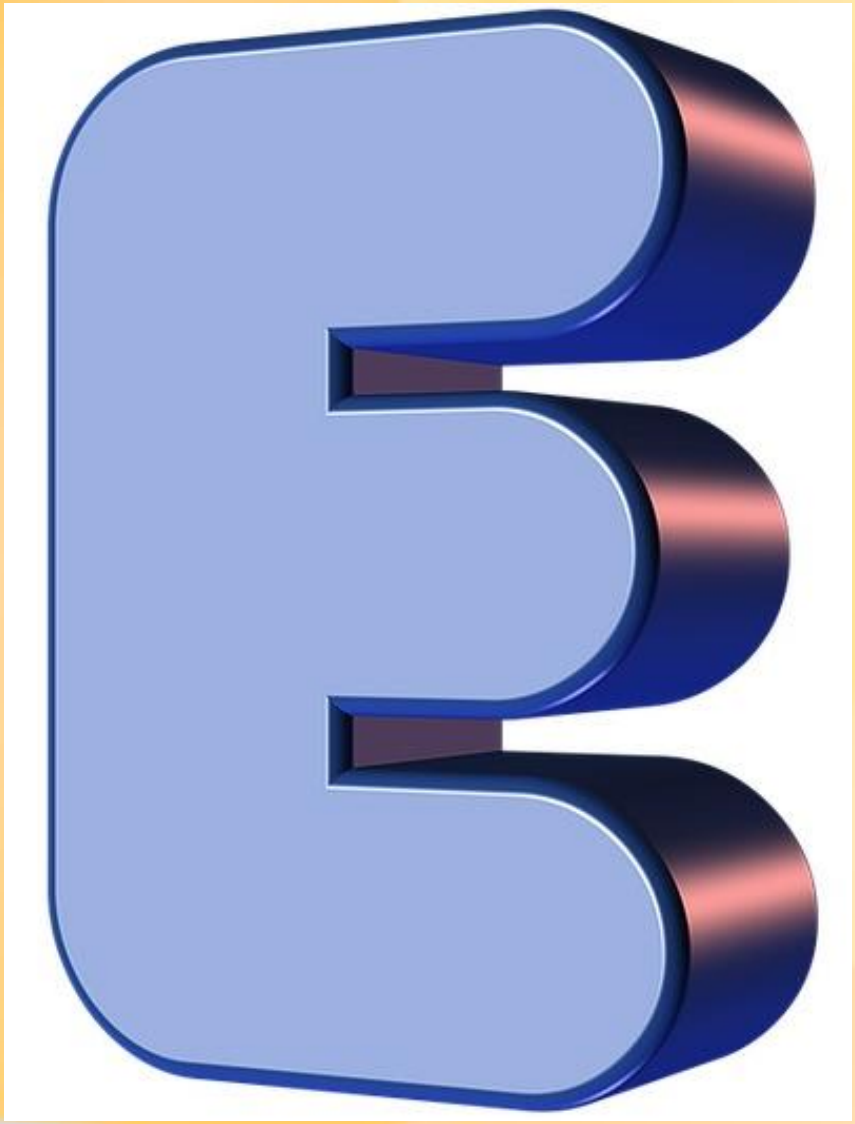
- Exposición de la situación
- El jefe o gestor de talento abre el tema y explica la situación
- Se le da la palabra a cada colaborador involucrado
- El jefe, el gestor de TH o la empresa detallan compromisos
- Cada colaborador detalla sus compromisos

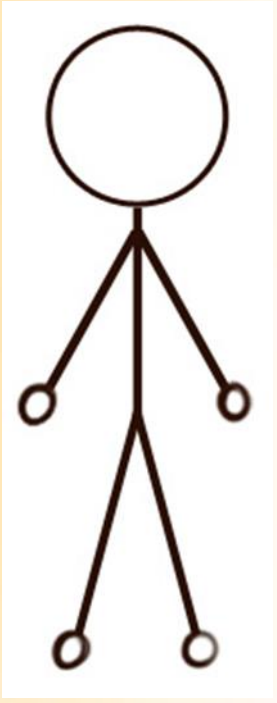
Proceso

- Se acuerdan fechas de cumplimiento
- Se define próxima reunión
- Firman los participantes y se documenta en expediente

Técnica de PNL
Posiciones Perceptuales

Fuente: International Society of Neuro- Semantics





wise human

“La resolución de conflictos no es complicada en el sentido intelectual, pero emocionalmente puede ser difícil; ya que requiere sinceridad, humildad y dedicación a la relación.”

John C. Maxwell

Comentarios y Preguntas

Espacio abierto para preguntas y comentarios

Potencializando mi perfil profesional

Lo que necesita saber para ser contratado

Contenido

- ✓ Elabore un curriculum de impacto
- ✓ Entrevista exitosa
- ✓ Errores comunes en procesos de selección
- ✓ Preguntas frecuentes de entrevista
- ✓ Técnicas de Programación Neurolinguística
- ✓ Casos de éxito
- ✓ Mercado laboral

Fecha: Martes 23 de mayo 2017.
Horario: De 6:00 p.m. a 9:30 p.m.
Lugar: Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas, San Pedro (ubicación)
Facilitadora: Lic. Adriana Sagot. Consultora en Gestión de Talento
Inversión: 19.400 colones. 15% descuento colegiados y por pronto pago.
Para inscripciones: correo a capacitaciones@wisehumancr.com
Cupo Limitado

Rifa

Wise Human y el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas agradece su participación en este desayuno, esperando que la charla y las herramientas sea de aplicabilidad en su vida personal y profesional.

Material de apoyo adicional

¿Cómo es la comunicación violenta?

1. Ordenamos, exigimos
2. Amenazamos, advertimos
3. Moralizamos, Sermoneamos
4. Aconsejamos, damos soluciones
5. Argumentamos, convencemos por la lógica, damos lecciones
6. Juzgamos, criticamos
7. Alabamos, hacemos cumplidos
8. Humillamos, ridiculizamos, etiquetamos
9. Interpretamos, diagnosticamos, comparamos
10. Consolamos
11. Preguntamos, cuestionamos
12. Desviamos, bromeamos, esquivamos, usamos la ironía

Negación de nuestra responsabilidad

Cuando usamos este lenguaje, sostenemos que algo falla en los demás, porque se comportan de una manera que no esperamos o no comprendemos.

wise human

generatubienestar.com

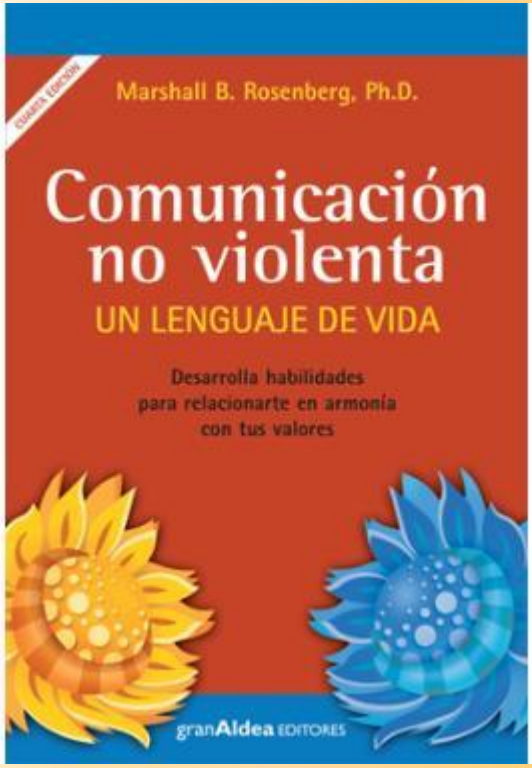
Modelo de Comunicación No

Identificación de Emociones 02

01 Observación

Identificación de Necesidades 03

04 Generación de Propuestas / Solici



comunicación
no violenta

Un lenguaje de vida

espai respira vida

wise human

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN 4 PASOS

(Marshall B. Rosemberg)

1) Observa lo que está sucediendo y describe la situación sin emitir ningún juicio. Trátala de manera objetiva. Si emites una evaluación pueden empezar a darse los malentendidos.

Veo, oigo, la situación es...

2) Identifica y expresa tus sentimientos a la vez que identificas los de tu interlocutor.

Entonces siento...

3) Descubre la necesidad que «escondes» en el sentimiento o que esconde tu interlocutor.

Mi necesidad es... Me gustaría... Deseo... Necesito...

4) Formula tu pedido. Tiene que ser claro, positivo, factible. Céntrate en lo que quieres, no en lo que quieres evitar.

Por favor, ¿podrías...? ¿Estás dispuesto a...?

LENGUAJE CHACAL Y LENGUAJE JIRAFA

Juicios moralistas		Empatía
Normas rígidas		Sentimientos
Exigencias		Necesidades
Castigos y recompensas		Peticiones
"Tengo que..."		Elección
Baja autoestima		Aprender de los errores
Competición		Colaboración

Recordamos: Estilos de abordar conflictos

Yo gano	Tú ganas	Los dos ganamos
Confrontación (Me enfrento)	/ Evitación. Acomodación (Ignoro o cedo)	/ Negociación Colaboración Diálogo
Agresivo	Inhibido/Pasivo	Asertivo

Tipologías o estilos de hacer frente individualmente a los conflictos

1. **Actitud pasiva:** supone sumisión, concesión, resignación, silencio, docilidad, frustración y resentimiento
2. **Actitud asertiva:** diálogo, acuerdo, empatía, moderación, actitud positiva y constructiva, paradigma ganar-ganar, conciliación, consenso.
3. **Actitud agresiva:** autoritarismo, confrontación, imposición, acusación, amenaza, insulto, egocentrismo, agresión, actitud negativa e hipercrítica, paradigma ganar-perder

LAS 7 CS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Comunica eficazmente y mejora tus relaciones personales

1	SÉ C LARO	evita ambigüedades
2	SÉ C ONCISO	evita decorar la información
3	SÉ C ONCRETO	evita abstracciones
4	SÉ C ORRECTO	evita errores o inexactitudes
5	SÉ C OHERENTE	evita desorden o disonancias
6	SÉ C OMPLETO	evita prescindir de algo esencial
7	SÉ C ORTÉS	evita agresividad o dobles sentidos

wise human