Hábilon elearning

CONTENIDO

CONVERSACIONES DIFÍCILES PARA MANAGERS

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
03B21C03	Isabel Aranda	12 h	Medio

Dirigido a

Mandos intermedios, responsables de equipo y perfiles de RRHH que deban abordar desviaciones, reacciones defensivas, desacuerdos o brechas de desempeño y convertir conversaciones complejas en compromisos de mejora.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a conducir conversaciones difíciles vinculadas al desempeño y a la mejora profesional. Se priorizarán la preparación del diálogo, la formulación de mensajes correctivos, la escucha y las preguntas, la gestión de reacciones difíciles y el cierre mediante acuerdos verificables y seguimiento.

COMPETENCIAS

1. Preparar conversaciones difíciles con objetivos, hechos, impacto y contexto profesional para aumentar claridad, foco, seguridad y utilidad antes de intervenir en el trabajo.
2. Formular feedback de mejora sobre conductas observables y expectativas incumplidas para corregir desviaciones sin deteriorar confianza, relación ni responsabilidad profesional.
3. Utilizar escucha activa, preguntas y reformulación durante conversaciones difíciles para comprender posiciones, reducir malentendidos y sostener un diálogo profesional productivo.
4. Gestionar reacciones defensivas, silencios, desacuerdos o tensión emocional para mantener conversaciones profesionales orientadas a hechos, respeto, acuerdos y aprendizaje profesional.
5. Conducir conversaciones sobre desempeño, responsabilidades y expectativas laborales para alinear resultados, comportamientos profesionales, compromisos de mejora y seguimiento posterior verificable.
6. Cerrar conversaciones difíciles con acuerdos, responsables, plazos y seguimiento para facilitar trazabilidad, responsabilidad, aprendizaje y mejora continua en entornos laborales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Definir el objetivo profesional de una conversación difícil antes de iniciarla, considerando relación, contexto, riesgo y resultado esperado. Separar hechos observables, interpretaciones e impacto profesional para evitar mensajes ambiguos, acusatorios o basados en suposiciones personales previas. Seleccionar momento, canal y enfoque conversacional según la situación, la urgencia, el riesgo y la relación profesional existente.
2. Construir mensajes de mejora basados en situación, conducta, impacto y petición concreta de cambio profesional observable y verificable. Evitar formulaciones acusatorias, ambiguas o centradas en rasgos personales que incrementen defensividad o reduzcan responsabilidad profesional compartida activa. Plantear límites, expectativas y consecuencias profesionales sin convertir la conversación en confrontación improductiva o descalificación personal innecesaria posterior.
3. Aplicar preguntas abiertas y de concreción para ampliar información relevante durante conversaciones laborales de feedback o mejora profesional. Utilizar reformulación y validación para comprobar comprensión, reducir tensión emocional y evitar malentendidos durante el diálogo profesional posterior.
4. Reconocer reacciones defensivas habituales y analizar su impacto en la continuidad, claridad y utilidad de la conversación profesional. Aplicar respuestas profesionales ante desacuerdo, bloqueo, contraataque o tensión emocional sin abandonar el objetivo de la conversación difícil.
5. Diferenciar expectativas, resultados, conductas y responsabilidades al analizar una situación de desempeño profesional observable y relevante para el equipo. Plantear brechas de desempeño con evidencias, orientación a mejora, acuerdos verificables y compromiso de seguimiento posterior individual acordado.
6. Formular acuerdos concretos que incluyan acción comprometida, responsable, plazo, resultado esperado y evidencias de cumplimiento posterior verificable final. Definir mecanismos de seguimiento proporcionados al tipo de conversación, nivel de riesgo y compromiso profesional acordado con la persona.

CONTENIDOS

Unidad 1. Preparación de conversaciones difíciles

1. Preparación previa de la conversación
2. Definición del objetivo profesional
   2.1 Resultado esperado de la conversación
   2.2 Límite y alcance conversacional
3. Separación de hechos e interpretaciones
4. Análisis del impacto profesional
5. Elección adecuada de momento y canal
   5.1 Conversación presencial con la persona

5.2 Conversación remota o híbrida
5.3 Comunicación escrita previa de contexto
6. Riesgos de improvisar conversaciones difíciles

Unidad 2. Feedback de mejora y corrección
1. Feedback de mejora y corrección
2. Estructura del mensaje de mejora
2.1 Situación concreta de referencia
2.2 Conducta observable que se analiza
2.3 Impacto profesional generado
2.4 Petición concreta de cambio
3. Lenguaje claro y respetuoso
4. Peticiones concretas de cambio profesional
5. Límites y consecuencias profesionales
6. Errores habituales del feedback correctivo
6.1 Etiquetas personales sobre la persona
6.2 Generalizaciones difíciles de comprobar
6.3 Mensajes indirectos o ambiguos

Unidad 3. Escucha y preguntas en conversaciones difíciles
1. Escucha en conversaciones laborales tensas
2. Preguntas útiles para comprender mejor
2.1 Preguntas abiertas de exploración
2.2 Preguntas de concreción operativa
2.3 Preguntas orientadas a alternativas
3. Reformulación y validación de comprensión
4. Señales habituales de mala escucha

Unidad 4. Gestión de reacciones difíciles
1. Reacciones habituales ante feedback difícil
2. Defensividad y respuestas de justificación
2.1 Respuestas evasivas ante el mensaje
2.2 Contraataques durante la conversación
3. Silencios y bloqueo conversacional
4. Desacuerdo profesional durante el diálogo
5. Recuperación del foco conversacional

Unidad 5. Conversaciones sobre desempeño y expectativas
1. Expectativas y desempeño profesional
2. Brechas entre expectativa y resultado
2.1 Resultado esperado de referencia
2.2 *Resultado* observado en la práctica
3. Conductas, responsabilidades y compromisos
4. Conversaciones de desempeño con colaboradores
5. Conversaciones transversales sin autoridad directa

Unidad 6. Cierre, acuerdos y seguimiento

1. Cierre profesional de la conversación
2. Acuerdos claros y verificables
   2.1 Acción comprometida por la persona
   2.2 Responsable del compromiso acordado
   2.3 Plazo de revisión definido
3. Seguimiento y trazabilidad del acuerdo
4. Conversaciones de continuidad y revisión
5. Aprendizajes posteriores a la conversación