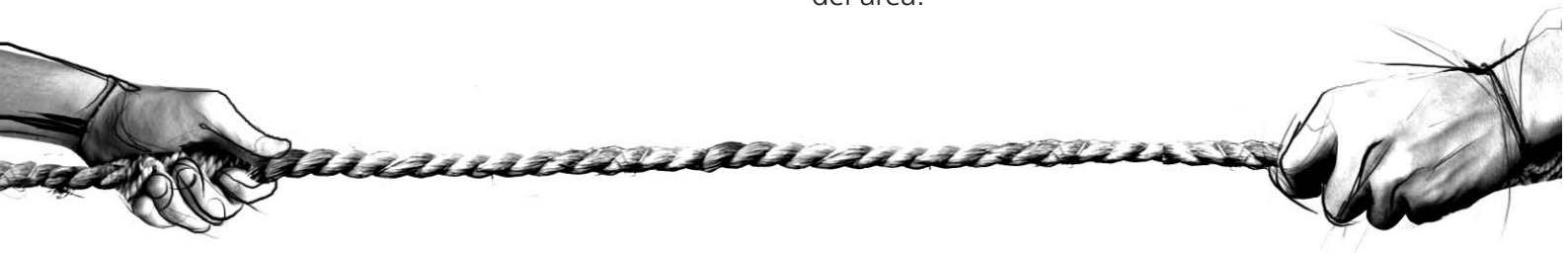


Negociación para gente de RRHH

Trabajando con el cliente interno:

¿Como mejorar la relación sin descuidar los intereses propios?

Oportunidad para identificar y compartir con colegas de otras empresas los desafíos interpersonales más habituales de la tarea diaria. Presentación y práctica de herramientas concretas para reforzar las habilidades de comunicación y la capacidad de establecer compromisos claros y efectivos. Trabajo sobre casos prácticos característicos del área.



O B J E T I V O S

- Aportar un marco conceptual y una metodología práctica para que los participantes puedan manejar mejor situaciones desafiantes en sus relaciones con clientes internos.
- Ayudar a los participantes a ver y alterar estructuras de relacionamiento improductivas.
- Ofrecer una estimulante oportunidad para compartir experiencias y aprendizajes con colegas del área de RRHH de otras empresas.
- Establecer cómo los participantes seguirán aprendiendo y aplicando lo visto en sus puestos de trabajo.

C O N T E N I D O

UNIDAD 1 Elaboración de un caso propio

A lo largo del taller, se pedirá a los participantes que trabajen sobre un caso propio. Los casos se toman del contexto laboral e involucran situaciones que resultan desafiantes para los participantes en sus circunstancias actuales.

UNIDAD 2 Herramientas de negociación en acción

¿Cómo negociar con un cliente cuando percibe que nuestras propuestas entran en conflicto con su propia agenda y prioridades?

Este y otros desafíos de los participantes serán analizados a la luz de un marco de nueve conceptos para planificar, desarrollar y evaluar una negociación con el otro. Luego de presentar los conceptos a la luz de anécdotas y cuentos, los participantes trabajarán en grupos, aplicando el marco analítico presentado a casos propios.

UNIDAD 3 Manejo de desacuerdos y resistencias

¿Cómo llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos cuando hay resistencia inicial? ¿Como despersonalizar la discusión ante un desacuerdo y cuidar el proceso creativo? ¿Cómo pedir a alguien que cambie su actitud o comportamiento sin dañar la relación?

Se presentarán una serie de distinciones y herramientas para fortalecer la capacidad de los participantes de responder a estos interrogantes. Respetando el estilo personal de cada uno, recibirán feedback a partir de una dinámica de roleplays basada en situaciones reales de los participantes.

UNIDAD 4 Ante fuertes emociones

¿Cómo responder a emociones intensas sin descuidar nuestros intereses ni la relación? ¿Es conveniente ignorarlas? ¿Qué hacer ante mensajes hostiles de la otra parte? ¿Como manejar prejuicios adversos del cliente sobre el area de RRHH? Se presentarán herramientas y la oportunidad de practicarlas sobre casos prácticos.

UNIDAD 5 Comunicación para construir con el otro

Se trabajará sobre cómo construir un vínculo de colaboración y confianza desde el cual se definan compromisos claros. Y sobre cómo promover la Creatividad en la toma de decisiones.

UNIDAD 6 Reenmarcar

¿Cómo reenmarcar una conversación cuando nuestro interlocutor nos habla desde a) una posición de tener razón y/o b) un marco de culpa, crítica y acusaciones? Ejercicios de aplicación basados en situaciones reales de los participantes.

UNIDAD 7 Integración final

Los participantes recibirán ayuda para prepararse, conducir y revisar una conversación difícil, basado en un caso real, utilizando las herramientas y habilidades planteadas durante el taller. El desafío principal es que los participantes consigan los objetivos que se plantean sin dañar la relación entre las partes.

