Habilidades interpersonales

Comunicación interpersonal e inteligencia relacional

Dos jornadas para hacerse entender mejor y entender mejor a los demás, con colegas, clientes y proveedores. Escucha, reformulación y preguntas, y después petición, negativa y crítica formuladas sin agresividad ni anulación: cada técnica se practica sobre intercambios que los participantes viven, y cada uno sale con sus propias fórmulas para las situaciones que más energía le cuestan.

Duración : 2 días

Objetivos

1. Explicar lo que se pierde entre lo que se dice y lo que el otro entiende
2. Practicar la escucha activa: atención, reformulación, preguntas abiertas y cerradas
3. Formular una petición, una negativa y una crítica de manera clara y respetuosa
4. Adoptar una actitud asertiva, alejada de la pasividad, la agresividad y la manipulación
5. Adaptar el mensaje al interlocutor, al canal y a la situación: cara a cara, teléfono, escrito, reunión
6. Identificar las propias reacciones bajo tensión y elegir la respuesta

Programa

Día 1 — mañana

• Emisor, receptor, filtros: por qué un mensaje claro no siempre se entiende

• Palabras, tono, postura: lo que el interlocutor retiene realmente

• Autodiagnóstico: sus hábitos de comunicación y las situaciones en las que le perjudican

• Cuatro actitudes ante el otro: pasiva, agresiva, manipuladora, asertiva

Día 1 — tarde

• Escucha activa: callar, mostrar que se sigue, no preparar la respuesta mientras el otro habla

• Reformulación: verificar, resumir, pedir precisiones

• Cuestionamiento: preguntas abiertas, cerradas y de precisión; la técnica del embudo

• Ejercicios por parejas sobre intercambios profesionales reales

Día 2 — mañana

• Formular una petición precisa: qué, para cuándo, por qué, con qué medios

• Decir que no sin cerrar la relación: reconocer la petición, rechazar, proponer

• Formular una crítica sobre un hecho, no sobre una persona

• Recibir una crítica sin justificarse ni contraatacar

Día 2 — tarde (taller)

• Adaptar la comunicación a un interlocutor con prisa, desconfiado, muy técnico o enfadado

• Elegir el canal: cuándo una llamada vale más que un correo y cuándo pasar al cara a cara

• Taller: simulaciones sobre los intercambios difíciles aportados por los participantes

• Plan personal de progreso y prueba de conocimientos

Metodología

• Simulaciones breves y repetidas, por parejas y después ante el grupo

• Autodiagnóstico de los hábitos de comunicación, retomado al final de la sesión

• Situaciones extraídas de intercambios reales: cliente que reclama, proveedor con retraso, colega de otro servicio, petición urgente de la dirección

• Fichas de fórmulas construidas por los propios participantes

• Dinamización en francés, en darija o en inglés, con materiales bilingües

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y simulación final observada con una rúbrica común, con evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; informe de formación entregado a la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Es posible un diagnóstico de 360° antes y después de la sesión para seguir la evolución de los comportamientos. Para profundizar solo en la escucha, la formación «Escucha activa» le dedica una jornada completa.

Información práctica

Duración	2 días
Requisitos previos	Ningún requisito previo
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay con la formación «Escucha activa»?
«Escucha activa» dedica una jornada a la recepción del mensaje. Esta formación de dos jornadas abarca también la expresión: pedir, rechazar, criticar y adaptar el mensaje a la persona y al canal.

¿La formación utiliza un test de personalidad?
No. El trabajo sobre los perfiles se centra en comportamientos observables en situación: un interlocutor con prisa, desconfiado, muy técnico. Cada uno identifica sus propios hábitos mediante un autodiagnóstico sencillo y con los comentarios del grupo.

¿Es adecuada para funciones no directivas?
Sí. Se dirige a todo colaborador que trabaja con equipos, clientes o proveedores: asistentes, técnicos, compradores, comerciales, planificadores, agentes de atención al cliente.

¿Se pueden reunir personas de servicios distintos?
Incluso es aconsejable. Las simulaciones entre producción y comercial, o entre compras y calidad, sacan a la luz los malentendidos reales de la empresa y permiten tratarlos durante la sesión.

¿Cómo se financia esta formación?
Organizada en la propia empresa, se integra en el plan de formación y puede presentarse al amparo de los contratos especiales de formación (CSF), según las normas vigentes. Montamos el expediente con usted.