



UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Conversaciones Desafiantes

Unidad 1

1. ***Manejo de la diversidad y gestión emocional***
 - Qué es una organización y el rol estratégico de comunicación
 - Definiendo las relaciones interpersonales.
 - Marcos de referencia y modelos mentales.

2. ***Trabajar sobre los hechos distinguiendo la opiniones***
 - Dimensiones del Lenguaje.
 - Actos del lenguaje y el rol que juegan en el entendimiento.
 - Comunicación Inter e Intrapersonal: escalera de inferencia y columna izquierda.

Unidad 2

3. ***La escucha como eje de entendimiento***
 - El proceso de comunicación
 - Las modalidades del habla en una conversación: Escucha Activa e indagación

4. ***Asertividad entorno a la satisfacción de necesidades***
 - Identificación de las necesidades compartidas
 - Construcción de clima en torno a la empatía y el feedback

Unidad 3

5. ***Planificar las conversaciones***
 - Tipos de conversaciones
 - Las conversaciones difíciles: qué son y cómo abordarlas

6. ***Trabajar sobre las posibilidades compartidas a futuro.***
 - Cómo transformar nuestras conversaciones en productivas: Definición de objetivos y responsabilidades de los participantes

Unidad 4

7. **Formalizar los acuerdos**

- Expectativas por etapa de la conversación: que espero llevarme vs. que espero dejar

8. **Hacer un balance final.**

- -Definición de indicadores de éxito tanto en la dimensión vincular como de la cuestión a resolver.

CRONOGRAMA DE CLASES

Nº Clase	Contenido	Evaluación conceptual
1	Unidad 1	Diagnóstico personal
2	Unidad 2	Resolución de un caso en equipos de trabajo
3	Unidad 3	Diseñando mi conversación
4	Unidad 4	Balance y evaluación de mi conversación