

# apd

# Formación

ASOCIACIÓN PARA EL **PROGRESO** DE LA **DIRECCIÓN**



## **Cómo gestionar a la gente difícil de tu empresa** Buenas conversaciones profesionales para generar mejores resultados

Santiago de Compostela, 27 de febrero de 2019 / Gijón, 28 de febrero de 2019

# apd

# Cómo gestionar a la gente difícil de tu empresa

## Buenas conversaciones profesionales para generar mejores resultados

La empresa es una red dinámica de profesionales que han de relacionarse y entenderse entre sí. La comunicación interna resulta crítica para cualquier compañía y su buen funcionamiento redundará en la consecución de mejores resultados.

En muchas ocasiones no somos conscientes de que hablamos con los demás según nos hablamos a nosotros mismos. Todos nosotros tenemos creencias y opiniones que hemos ido autogenerando a lo largo de nuestra vida, a partir de nuestras experiencias. Sin embargo, muchos de nosotros no nos percatamos del poder que ejercen en nuestra comunicación.

Si a estos factores añadimos el hecho de que en casi todas las empresas trabajan personas difíciles con las que resulta complicado entenderse, la comunicación y las conversaciones profesionales cobran incluso mayor relevancia.

En este contexto, APD celebra el seminario **Cómo gestionar a la gente difícil de tu empresa. Buenas conversaciones profesionales para generar mejores resultados**. Con un enfoque muy práctico, en esta formación cada participante debe traer su particular reto: una conversación difícil que haya tenido o vaya a tener en su empresa. El objetivo será diseñar o rediseñar esa conversación con los contenidos y prácticas ofrecidos en el seminario.

### Dirigido a

Cualquier profesional que quiera mejorar su comunicación interpersonal en la empresa para conseguir mejores resultados e impulsar su desarrollo profesional.

### Objetivos

- Entender e identificar los modelos mentales, creencias y juicios que operan en cada uno de nosotros y que influyen en nuestra comunicación.
- Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal. Entender y practicar las bases de una buena comunicación.
- Entender e identificar las principales barreras que cada uno tenemos para tener comunicarnos adecuadamente y conseguir resultados: trampas del lenguaje, sabotadores, toxinas y antídotos de la comunicación.
- Aprender y practicar un buen esquema para tener conversaciones difíciles.
- Generar un espacio de reflexión colectivo y práctico de aprendizaje para tener conversaciones profesionales más eficientes.



### **Elena Méndez Díaz-Villabella**

Directora de la red enEvolución

Buscadora de nuevas miradas y enfoques para trabajar mejor en las organizaciones y optimizar resultados. Impulsora y directora de enEvolución, una red de expertos senior en gestión y desarrollo de profesionales y organizaciones con un enfoque Human Centered Design.

Conectora de ideas y personas, de lo que ya funciona con lo nuevo. Sus áreas de trabajo actuales son: nuevos enfoques en management y desarrollo profesional, gestión de la experiencia del empleado, human Capital strategist & HR challenger y consejos asesores.

Profesora de Recursos Humanos del IE Business School desde el 2000, ha desarrollado a lo largo de más de veinticinco años una carrera profesional orientada por tres disciplinas principales: gestión y desarrollo de personas, estrategia y tecnología.

A lo largo de su carrera profesional desde diferentes empresas (Europraxis, Hay Group, Cap Gemini, Hewlett-Packard y EADS), ha dirigido numerosos proyectos nacionales e internacionales relacionadas con personas y estrategia, para empresas de diferentes sectores del IBEX y Fortune 500: TELEFONICA, Repsol, Heineken, Everis, Indra, Acciona, Endesa, Bankinter, LG, Toshiba, EY, Siemens, Merck &Co y Coca-Cola entre otros.

Colaboradora en diferentes medios de comunicación, también es coautora de los libros: Profesionales en evolución, Factbook de RR.HH. y Generación TIC. Ha lanzado además en 2018, junto con el HR Center del IE, Buljan & Partners y enEvolución el 1er Barómetro de Experiencia de Empleado en España (BEX 2018).

Miembro del Top Ten Experts, ICA (Instituto Consejeros-Administradores), de la ICF (International Coaching Federation), la European Professional Women's Network Spain, del ICF (Institute Coaching Federation), forma parte también Directorio de mujeres candidatas a cubrir puestos en Consejos de Administración y en la Alta Dirección de empresas cotizadas por FEDEPE y FEF y ha sido directora técnica de los premios de RR.HH. Expansión y Empleo (2009-2011).

#### Formación

- Ingeniera Superior de Informática, Universidad Politécnica de Madrid
- MBA, IE Business School
- Business Strategy Specialist, MIT de Boston
- Professional Coach Certificated (PCC por la ICF International)
- TDA (Team Diagnostic Assessment Certificated), Team Coaching Certificated
- Certificación para Consejeros y Administradores de empresas, IC-A
- Análisis de Tendencias, Central Saint Martins, London
- W50 UCLA\_Banco Santander Mujeres Directiva
- Human Centered Design, IDEO

### **Modelos mentales que utilizamos para comunicarnos.**

Qué son, cómo se crean (escalera de inferencias) y cómo influyen en nuestra comunicación con los demás en la empresa.

### **Competencias conversacionales:**

Entender y practicar creencias y comportamientos que favorecen una buena comunicación:

- Enfoque múltiple vs Enfoque Único
- Diálogo vs Discusión
- Proponer vs Indagar
- El poder de las creencias y los juicios ¿Cuáles utiliza cada participante?

### **Si sabemos qué tenemos que hacer para comunicarnos... ¿por qué no lo hacemos?**

- **Saboteadores de la comunicación:** Cada Participante identificará las principales trampas del lenguaje en las que cae y también los saboteadores que le impiden comunicarse mejor.
- **Toxinas de la comunicación y Antídotos:** Culpa, defensa, desprecio y cerrojo... todas ellas son toxinas de la comunicación que nos impiden comunicarnos mejor. Cada participante identificará las suyas y los antídotos para neutralizarlas

### **Rediseño de conversaciones difíciles:**

Con todos los contenidos y prácticas realizadas, cada asistente, rediseñará una conversación difícil que haya tenido o vaya a tener en su entorno laboral.

### **Horarios**

- 9.30 h Recepción de asistentes
- 9.45 h Inicio del seminario
- 11.30 h Pausa café
- 14.00 h Almuerzo de trabajo
- 15.30 h Reanudación
- 18.00 h Fin del seminario

# Cómo gestionar a la gente difícil de tu empresa

## Buenas conversaciones profesionales para generar mejores resultados

Santiago de Compostela, 27 de febrero de 2019

Gijón, 28 de febrero de 2019



Formaliza tu inscripción a través de nuestra web **www.apd.es**

- 1 Regístrate en nuestra web (recibirás un mail de confirmación con tu clave de acceso)
- 2 Dirígete a la actividad a la que quieres inscribirte (Agenda)
- 3 Pulsa el botón "Inscribirme" y rellena los campos solicitados

### Información práctica Santiago de Compostela

- Fecha: 27 de febrero de 2017
- Lugar: Hotel OCA Puerta del Camino  
C/Miguel Ferro Caaveiro, s/n
- Teléfono de información: 981 536 434

### Información práctica Gijón

- Fecha: 28 de febrero de 2017
- Lugar: Hotel Abba Playa  
Paseo Dr. Fleming, 37
- Teléfono de información: 672 138 946

- Horario: de 9.30 h a 18.00 h
- Email de información: [noroeste@apd.es](mailto:noroeste@apd.es)

### Cuota de inscripción

- Socios Protectores de APD: 250 € + IVA
- Socios Globales e Individuales de APD: 350 € + IVA
- No Socios: 500 € + IVA

Ser socio de APD tiene importantes ventajas, consúltenos

### Cancelaciones

- En caso de no cancelar la inscripción o realizarla con menos de 24 horas deberá abonar el 100% del importe.

### Forma de pago

- Domiciliación
- Transferencia a favor de APD:  
Banco Santander: c/c ES42-0049-1182-3721-1003-3641
- Cheque nominativo.

Los gastos de formación de personal tienen la consideración de gastos deducibles para la determinación del rendimiento de las actividades económicas, tanto en el Impuesto sobre Sociedades como en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Aquellos gastos e inversiones destinados a habitar a los empleados en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información dan derecho a practicar una deducción en la cuota íntegra de ambos impuestos en el porcentaje previsto legalmente.

Si no pudiera asistir a este acto, le rogamos haga llegar esta información a otra persona a quien Ud. estime que pueda serle de utilidad.

Si recibiera más de un programa de esta convocatoria, le rogamos lo comunique a nuestro departamento de base de datos, e-mail: [noroeste@apd.es](mailto:noroeste@apd.es)

# apd

APD Noroeste  
<http://www.apd.es>  
981 53 64 34

Para inspección postal, abrir aquí