

# Conversaciones Difíciles

---



Agosto 2009

# La Consultora

Nuestra misión es ayudar a las áreas especializadas en RRHH a desarrollar prácticas consistentes orientadas al cumplimiento de sus metas estratégicas.

Con una fuerte orientación a la investigación y análisis asistimos con nuevas ideas para producir cambios en las personas y la organización minimizando riesgos y generando una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

*Director*

**Ernesto Pradines**

*Lic. en Psicología (USAL)*

*MBA (CEMA)*

*Consultor y Docente*

[ep@epradines.com.ar](mailto:ep@epradines.com.ar)

*Socio*

**Martín Moya**

*Abogado (UBA)*

*MBA (CEMA)*

*Consultor y Docente*

[mam@epradines.com.ar](mailto:mam@epradines.com.ar)

## CONVERSACIONES DIFÍCILES



En general no se ha preparado a los Gerentes y Mandos Medios para manejar situaciones negativas o con ciertas complejidades emocionales.

Entendemos que es relevante salir de las respuestas standards (vacías y que no dan una buena resolución) y encontrar caminos más humanos y productivos.

Existen una gran variedad de escenas temidas, situaciones de gran compromiso interno que es necesario manejarlo.

Algunas claves que ayuden a comprender el proceso comunicacional y el manejo de conversaciones, comprendiendo las productivas y las que no lo son, colaboran a construir interacciones sanas y maduras.

Si desea obtener más información escriba a:  
[info@epradines.com.ar](mailto:info@epradines.com.ar)  
[www.epradines.com.ar](http://www.epradines.com.ar)

## OBJETIVOS

- Aprender herramientas que permitan sobrellevar situaciones complejas o incómodas en la vida gerencial de manera productiva
- Reflexionar sobre aspectos vividos en la carrera profesional y los modos de resolución utilizados
- Trabajar en un escenario controlado los propios puntos débiles que no permiten superar con enteraza las situaciones difíciles.

## TEMARIO

- **Comunicación**
- Proceso comunicacional
- Comprensión más allá de la queja
- La escucha y la observación
- Herramientas comunicacionales
- Leyes comunicacionales
- El propio estilo
- **Conversaciones**
- Indagar y exponer
- Tipos de conversaciones
- **Conflictos**
- Estilos de manejo de conflictos
- Ubicación frente a diferentes estilos
- Planteo de conflictos y disparadores
- El aspecto emocional
- Formas de control y mediación
- Resoluciones colaborativas y no colaborativas
- **Situaciones difíciles**
- Comunicar bajos desempeños
- Corrección de desvíos de conductas o actitudes
- Empleados difíciles
- Roles o tipos psicológicos especiales
- Escenas temidas
- Grupos difíciles
- Falta de participación e interés
- Agresivos
- Contagios mentales
- Vínculos con superiores
- Despidos
- Motivar en contextos negativos
- Cambios de estrategias o valores

Destinatarios: mandos medios y alta dirección

Tiempo: 2 días completos

# Principales Clientes

 Banco Francés

 Consolidar



**ZURICH**

  
BODEGAS  
CHANDON

LVMH

MOËT HENNESSY · LOUIS VUITTON



**ASOCIART**  
Aseguradora de Riesgos del Trabajo

**Allianz** 

  
**BDO** Becher y Asociados S.R.L.  
Auditores y Consultores

  
PETERSEN & ASOCIADOS  
ABOGADOS

López Saavedra, Armando, Esnaola y Vidal Raffo  
Abogados



MOVISTAR

\*

Quinsa



QUILMES  
INDUSTRIAL  
(QUINSA S.A.)

\*



**PEPSICO**

Uruguay

\*

 Kimberly-Clark

\*

Perú

**MERCER**

Human Resource Consulting



\*

  
BODEGA  
DANTE ROBINO  
DESDE 1920

\*

**WAL\*MART**

\* A través de consultoras asociadas