



SEMINARIO

# CONVERSACIONES DIFÍCILES

# MANEJO DE CRISIS

20 y 21 FEBRERO



## ¿CÓMO LO LOGRAMOS?

David Kolb propone un ciclo de aprendizaje que reta nuestra manera tradicional de aprender, la cual establece que primero se sienta el fundamento teórico para pasar luego a la aplicación. Creemos que dicho modelo de aprendizaje debe ser cuestionado y proponemos partir de una experiencia de aprendizaje que sea capaz de generarnos cuestionamientos y reflexión para preparar el camino entonces al fundamento teórico y luego construir evidencias de cambio que muestren el aprendizaje. Es decir, no aprender de la teoría a la práctica, sino al contrario. Es de esta idea que nuestra meta (y casi obsesión) es generar experiencias inolvidables de aprendizaje.



## PROCESO DE APRENDIZAJE



Concebimos el aprendizaje como la modificación de la conducta, lo cual implica la internalización y apropiación del conocimiento. El aprendizaje no se “da” simplemente con la transferencia del conocimiento, para que el aprendizaje pueda existir debe enfocarse en la siguiente triada:

-Saber (Cognoscitiva)

-Hacer (Procedimental)

-Ser (Actitudinal)

Nonaka y Takeuchi (1995) establecen que el conocimiento debe pasar de lo tácito (subjetivo, de la experiencia) a lo explícito (racional, tangible) y luego, en un proceso de socialización, pasar a un proceso de internalización en donde el conocimiento vuelve a ser tácito para las personas. Esta es la espiral de la creación del conocimiento organizacional que buscamos desarrollar en nuestro programa.



## DESCRIPCIÓN

Se abordarán técnicas y herramientas para que los líderes puedan enfrentar este tipo de problemáticas; en distintas etapas de nuestra vida hemos afrontado más de alguna conversación con tono a problema, es necesario tener en cuenta detalles que nos permitirán sobre llevar este tipo de situaciones y no agravar la conversación.

En el siguiente módulo obtendrá las claves esenciales donde podrá mantener esos intercambios que pueden generar algún tipo de crisis y evitar incluso abarcar a terceros dentro de su organización. Son temas importantes que generan un tipo de incomodidad entre los involucrados, se abordará aliviar y mejorar la comunicación.

## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en los participantes competencias comprobadas de formas de influir en su equipo de trabajo y transformar los formatos tradicionales de hacer el trabajo, de cambiar la percepción de la autoridad por confianza y de dar capacidad creativa al equipo en las tareas que se le encomienden.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar en los participantes un proceso de auto-conocimiento y autocontrol, con el fin de aplicar las herramientas del liderazgo desde su propia funcionalidad.
- Conocer los personales estilos de liderazgo e identificar aquellos que les resulten altamente funcionales y de poder transformacional.
- Impulsar sus habilidades de toma de decisiones, comunicación para influir y mejorar la dinámica social del grupo en general, en búsqueda de objetivos y resultados de calidad.



# CONVERSACIONES DIFÍCILES

## CONTENIDO DEL SEMINARIO / 4 HORAS

### Temas a desarrollar:

- Protocolos de comunicación
- El papel de las conversaciones
- La capacidad de escuchar
- Conversaciones Significativas
  - Juicios y Prejuicios
- Entrega de juicios o retroalimentación
  - Cómo recibir juicios
- Habla y su poder transformacional
- Sinergia de equipos

# MANEJO DE CRISIS

## CONTENIDO DEL SEMINARIO / 4 HORAS

### Temas a desarrollar:

- El cambio como parte de desarrollo
- Resiliencia y procrastinación
- Diálogos Internos
- Transformación de Creencias
- Estrategias de Negociación
- Ciclo de coordinación de acciones (Petición y Promesas)
- La impecabilidad en los acuerdos y compromisos, que generan una cultura de confianza y seguridad.
- El todo es más que la suma de las partes



# Jorge Cassasola

## Experto en Comunicación colectiva

Máster en Comercio Internacional y Máster en Administración de Empresas. Texas A&M International University, Licenciado en Administración de Empresas y Planeación Estratégica por la Universidad Internacional de las Américas. Analista en Sistema de Información por la Universidad Autónoma de Centroamérica. Posee estudios de Comunicación colectiva y empresarial por la Universidad Internacional de las Américas. Ha desarrollado estudios en Psicoanálisis empresarial y la productividad humana, Desarrollo Empresarial, Desarrollo de esquemas productivos y servicio al cliente, Sistemas de Evaluación del desempeño e incentivos corporativos, Desarrollo bancario mediante estrategias de servicio especializado.

### EXPERIENCIA LABORAL

Director Corporativo de Grupo Santa Fe, Director General de Operaciones Corporación Comercial El Lagar S.A., Director General del Grupo M&C Corporation Zeta S.A. Dentro de sus experiencias a nivel de consultoría podemos mencionar a Instituto Nacional de Seguros, Banco Nacional de Costa Rica, Caja Costarricense de Seguro Social, Nestlé Centroamerica, Comercial el Lagar, GBM Guatemala y Costa Rica, Cooperativa de Productores de Leche R.L. Dos Pinos, Gruma (Grupo Demasa), Henkel de Costa Rica, Instituto Costarricense de Electricidad, Instituto Mixto de Ayuda Social, Lever International Advertising Services (LINTAS), Foote Cone & Belding , Ministerio de Planificación en Costa Rica, Gillete de Costa Rica, Desarrolladores de Proyectos Inmobiliarios, Centro Integral para la Mujer (Naciones Unidas). Conferencista y apoyo empresarial en: (temas generales) Administración por Valores, Negociación,, Desarrollo Empresarial, Liderazgo Relacional, Liderazgo Transformacional, Servicio al Cliente, Desarrollo del Potencial Humano, Psicoanálisis Empresarial, Planeación Estratégica, Economía y Mercados de Servicio.

Director Fundador del Instituto Internacional de Mercadeo, Consultora Internacional de Negocios Globalizados. Promotora de Negocios Velamy M&C Corporation Zeta (Sector Inmobiliario). Universidad Formativa Comercial. Profesor y Conferencista Universitario Universidad de Costa Rica, Universidad Internacional de las Américas, Universidad Latina de Costa Rica, Universidad San Pablo de Guatemala.

# INICIA TU TRANSFORMACIÓN AHORA

FECHA DE INICIO  
20 y 21 FEBRERO

Inversión  
**Q. 1,750.00**  
(IVA Incluido)

## PLAN DE APRENDIZAJE

Miércoles y Jueves  
5:30 PM a 9:30 PM  
8 horas

## INCLUYE:

- Diploma de participación
- Coffee Break
- Tarifa especial de parqueo
- Acceso digital a material de apoyo

## VÍA TELEFÓNICA

Asesoras de capacitación  
Grupo Buro

**Melany Hernández**  
mhernandez@buroac.com

**PBX: (502) 2310-7700**

**Katerin Cabrera**  
kcabrera@buroac.com

## VÍA ON-LINE

Pago a través de nuestra  
plataforma

## Tarjeta de Crédito/ Débito



## DEPOSITO MONETARIO

En los bancos

Banco Industrial 159-000790-6 Grupo Buro Sociedad Anónima  
Banco Industrial 002-005433-8 Buro AC  
Banco Promerica 12431050034613  
Banco de America Central, S.A. (BAC) 90-167919-1  
Banrural 3445429684 Grupo Buro Aprendizaje Corporativo y Capacitaciones, S.A.  
Banco G&T Continental 78-0002661-7 Grupo Buro Aprendizaje Corporativo



grupo  
**Buro**<sup>®</sup>  
APRENDIZAJE CORPORATIVO



**Oficinas centrales**  
Ciudad de Guatemala  
Tel: +(502) 2310-7700  
18 Calle Boulevard Los Próceres 24-69  
Zona 10, Empresarial Zona Pradera, Torre 2,  
Tercer Nivel, Oficina 301, 302 y 303  
[www.aprendizajecorporativo.com](http://www.aprendizajecorporativo.com)