

“Edición especial  
Curso para Mandos Medios en  
entornos críticos”

## INTRODUCCIÓN

Los contenidos de este programa se organizaron teniendo en cuenta la cultura organizacional como eje troncal que determina la posición y función que ocupa el Mando Medio (MM) para el logro de los objetivos. En esta edición especial se pone foco en los cambios en la gestión que se están produciendo en las empresas y relación con los equipos en entornos críticos. A partir de allí, se establecerán competencias para realizar una gestión efectiva.

### Destinatarios

Integrantes de empresas que se encuentren desarrollando la función de MM, de organizaciones privadas o públicas con o sin fines de lucro y a todas aquellas personas que estén a cargo de grupos y equipos de trabajo ejerciendo funciones de liderazgo.

### Metodología

Los contenidos se desarrollarán a través de la metodología de Aprendizaje experiencial a través de la plataforma zoom:

- Se realizarán actividades que culminarán con un espacio de reflexión para identificar los conceptos trabajados
- Se crearán situaciones que permitan la rápida asociación con situaciones cotidianas de trabajo y su re-elaboración a partir de los nuevos conceptos

### Contenidos

**Gestión en entornos críticos:** ¿qué conservar de los formatos anteriores y cómo adaptarlos a contextos dinámicos?

Contenidos:

El rol del MM en la organización y su aporte de valor. Gestión presencial y gestión virtual, cómo articularla. Diferencias en la Coordinación, distribución de tareas y supervisión en modo presencial y virtual. Modos de comunicación y organización. .  
Desarrollo del día a día: entre la Planificación y el Manejo de imprevistos. Qué se puede planificar y qué no: Alternativas y soluciones posibles. Organización eficiente del tiempo  
Herramientas de apoyo para optimizar la gestión.  
Diseño de Recorridos Eficientes, cómo hacer el seguimiento

### **Liderazgo**

El nuevo liderazgo mirando al futuro

#### Contenidos

- El liderazgo ante nuevos escenarios.
- El desafío de liderar en la incertidumbre.
- Habilidades esenciales.
- El entrenamiento de nuevas capacidades para el manejo en un nuevo contexto.
- Evitar la disgregación.
- El sentido de pertenencia.
- El nuevo trabajo en equipo.
- Estilos de comunicación y manejo del estrés.
- Motivar enfocado en la productividad.

### **Negociación y Resolución de Conflictos en Contextos Críticos**

Desarrollar habilidades y competencias necesarias para múltiples situaciones conflictivas o semi-conflictivas que deban ser sometidas a procesos de negociación, en un entorno trasvasado por una crisis que amerita pensar y tomar decisiones precisas, calculadas y negociadas.

#### Contenidos

Introducción a los principios básicos del conflicto. Clasificación de conflicto. Estados del conflicto: actitud frente al conflicto. Métodos de resolución. Presentación del Método Harvard de Negociación. Negociación tradicional versus negociación según principios. Modelo MAPAN. Los factores emocionales en el conflicto y la negociación. El regateo como fórmula. Los recursos estratégicos de la comunicación en la resolución de conflictos. Etapas del proceso de negociación. Estilos de negociación. Las características y perfiles del negociador. Las características de los acuerdos: la búsqueda de consensos.

### **Duración:**

1 encuentro virtual de 2 horas –presentación e introducción de pautas de trabajo  
6 encuentros virtuales de trabajo, 3 hs. de duración cada una. Clases-taller.  
Carga horaria: 20 horas

### **Docente a cargo:**

Gestión:	Lic. Susana Silvestre	*
Liderazgo:	Lic. Alejandro Terrazzino	**
Negociación:	Lic. Adrián Arroyo	***

1-Nota: El programa puede contemplar modificaciones, no de contenidos pero sí de enfoques en los módulos.

CV:

\* Lic. Susana Silvestre

Lic. En Psicopedagogía (USAL), Psicóloga Social y tiene un Posgrado en la Carrera de Estudios de la Mujer de Facultad de Psicología de la UBA. Se especializa en temas de Desarrollo Organizacional y Formación de equipos eficientes.

Líder de proyecto del Manual del Emprendedor, ediciones papel y digital. Desde 2012, a cargo del diseño y coordinación académica del Programa para Desarrollo de Mandos Medios de la Fundación Banco Credicoop. Suele dar cursos presenciales y virtuales sobre temas relacionados a la Empresa Familiar y el Desarrollo de Organizaciones Inteligentes.

\*\*Lic. Adrián Arroyo

Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Director de Carrera de la Univ. Nacional de la Matanza, Docente en la Univ. de Belgrano, Univ. J.F. Kennedy y Univ. Nac. de Lomas de Zamora.

Posgraduado en Investigación de Mercados, Comunicación de Organizaciones y Pensamiento Complejo. Consultor de Empresas.

\*\*\* Lic. Alejandro Terrazzino

Licenciado en Relaciones Públicas (UADE) y Practitioner en Programación Neurolingüística, Consultor de empresas con especialización en ventas consultivas adaptativas, conducción de personas, trabajo de equipo y comunicación interpersonal, enfocado en el desarrollo y el desempeño. Autor del libro "Ventas de Excelencia". Formador y entrenador reconocido en empresas nacionales e internacionales de la industria y servicios en la Argentina y países limítrofes. Su carrera laboral, previa a la de formador, incluye más de 30 años en la profesión de ventas, liderando el ranking de vendedores, posiciones comerciales y atención al cliente.