



Competencias que se cubren:

### Categorías de Competencias Primarias:

• **Comunicaciones—**  
Mejora las habilidades individuales y de las empresas a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información orales y escritas.

### Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Actitud—**  
Mantener un punto de vista amistoso, positivo y entusiasta.

• **Manejo del Estrés—**  
Diferenciar entre el estrés positivo y el negativo. Mantener el balance entre la actitud y el comportamiento productivo y el improductivo.

• **Habilidades Interpersonales—**  
Mostrar una habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

## Preguntas De Confrontación

### RESUMEN

Muchos profesionales de negocios sienten que enfrentar preguntas de Confrontación está dentro de los desafíos más difíciles en todas las presentaciones. Para vencer estos desafíos usamos mensajes positivos, lenguaje corporal, y amortiguadores para suavizar la resistencia, la aplicación de un formato de buenas noticias para crear un punto de vista positivo, y explorar diferentes opciones de respuesta.

### CONTEXTO

Muchos oradores encuentran a las sesiones de preguntas y respuestas muy difíciles de facilitar cuando se enfrentan con preguntas difíciles. Algunos oradores incluso dicen que temen conducir estas sesiones al finalizar sus presentaciones. El hecho de movernos con mensajes preparados a respuestas imprevistas puede ser una transición desafiante para muchos de nosotros. Además, todos hemos visto sesiones de preguntas y respuestas que se van de control y dejan a toda la presentación terminando con una nota confusa y en ocasiones polémicas.

En este módulo aprenderá cómo permanecer en control en las sesiones polémicas, como seguir moviéndose en un paso enérgico, y cómo manejar profesionalmente preguntas controversiales y personas difíciles.

---

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Aprender a enfrentar los desafíos de las preguntas difíciles mediante la preparación
- Comunicar mensajes positivos verbales y no verbales
- Tener el control de sesiones polémicas
- Usar un método fácil de seguir para responder preguntas controversiales