

COMUNICAR UN MENSAJE DIFÍCIL

SABER A QUIÉN SE DIRIGE (EL INTERESADO)



IDENTIFICAR EN QUÉ SE VE AFECTADO, Y LAS CONSECUENCIAS

BUSCAR SU BENEFICIO DENTRO DE LA SITUACIÓN

ESCUCHAR. Y ESCUCHAR. Y ESCUCHAR. Y ESCUCHAR AÚN MÁS

RICARDO MORENO ORSINI