

**Comunicación Asertiva en el Trabajo y la Vida**

Versión en línea

**Nota:** Este curso es en la modalidad en línea a través de la herramienta Zoom. Se requiere que el participante cuente con computadora, laptop, tablet, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita reproducir audio y video y una buena conexión a internet.

Las clases serán en tiempo real en los días y horario publicados. Las sesiones no serán grabadas y el participante sólo tendrá acceso a las sesiones del curso en el grupo al cual se haya inscrito.

**EXPOSITOR****Mtro. Osmay Vázquez López**

Obtuvo el título de Licenciado en Psicología, en la Universidad de la Habana, Cuba. Viajó a México desde 1997 con los beneficios de la Beca MUTIS que le fue concedida para cursar estudios de postgrado. Culminó la Maestría en Desarrollo Humano en la Universidad Iberoamericana, donde le otorgaron Mención Honorífica al investigar los temas: creatividad, comunicación y organizaciones. Se dedica a la consultoría para el desarrollo humano y organizacional; a la docencia y la investigación aplicadas a la empresa y al trabajo grupal en México y el extranjero (Argentina, Chile, Costa Rica, Guatemala, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Estados Unidos). Está orientado a los temas: desarrollo del pensamiento (creatividad e innovación, solución de problemas y decisiones) e interacción humana (comunicación, liderazgo, equipos de trabajo y negociación). Ha trabajado en centros de investigación e impartiendo conferencias, cursos y talleres en instituciones académicas y en diversas industrias: bancaria, de bienes de consumo, energética, farmacéutica, financiera, química, minera y de seguros, entre otras. Cuenta con proyectos de formación orientados al desarrollo de habilidades; asesorías en gestión del cambio y en manejo de conflictos; e intervenciones para facilitar la toma de decisiones, o estimular la creatividad para conseguir nuevas soluciones, tanto para empresas nacionales como multinacionales (Banamex, Bimbo, Casa Cuervo, Church & Dwight, Cementos Moctezuma, Coca Cola, Colgate-Palmolive, Diageo, Femsas, Goldcorp, Grupo BAL, Iberdrola, ICA, Jugos Del Valle, Kuehne Nagel, Laboratorios Eli Lilly, L'Oréal, Merck, Palacio de Hierro, Peñoles, PPG Comex, PriceWaterHouseCoopers, Ralph Wilson, Roche, Sanofi-Aventis, Santander, Seguros GNP, Siemens, Unilever, Xerox, Yves Rocher, Auditoría Superior de la Federación, Partido Acción Nacional, Petróleos Mexicanos, Poder Judicial de la Federación, Secretaría de Gobernación, etc.).

Actualmente es director de su propia consultora, Phyllos Consultores, fundada desde el 2004. Hoy comparte su tiempo entre la consultoría empresarial, la capacitación, el coaching ejecutivo y la docencia en la Escuela de Negocios del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). En éste se desempeña como catedrático desde el año 2000; es coordinador académico de distintos programas de postgrado y se le reconoce por su excelencia como docente en la Maestría en Administración de Empresas, en Mercadotecnia y en los Programas Ejecutivos de Extensión Universitaria para instituciones privadas y públicas.

## **OBJETIVO**

Que los participantes, en el contexto de una comunicación interpersonal presencial o virtual (cara a cara) más efectiva, adquieran conocimientos y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para propiciar mensajes claros, neutrales y oportunos; el control de sus emociones y la búsqueda de acuerdos, que favorezcan el desarrollo de la persona, de sus relaciones y del trabajo.

## **CONTENIDOS A DESARROLLAR EN LA PRÁCTICA**

1. Estilos principales, problemas comunes y posibilidades de cambio en el proceso de comunicación cara a cara para su efectividad.
2. Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas y en los objetivos: congruencia, asertividad, escucha, empatía, detección de necesidades y aceptación positiva.
3. Comunicación y manejo de emociones: herramientas para el manejo productivo de conflictos y conseguir mejores soluciones.
4. Comunicación asertiva y gestión de las diferencias para conseguir acuerdos efectivos con otros.
5. La retroalimentación del desempeño: una aplicación de la asertividad para colaborar con otros y favorecer el alto desempeño.

## **METODOLOGÍA**

Se utilizarán los siguientes métodos participativos:

1.- Análisis y discusión de contenidos: exposición de conceptos y contenidos relacionados con la asertividad, las herramientas de aplicación para la comunicación y sus principales obstáculos.

2.- Autodiagnóstico de estilos personales en comunicación que permita una autoevaluación de este proceso en el trabajo. Se recomienda que los participantes modelen alguna tarea práctica de interacción que facilite constatar o refutar la pertinencia del autodiagnóstico. Por ejemplo: la comunicación durante el proceso de toma de decisiones en grupo.

3.- Trabajo con diversas situaciones comunicativas:

3.1.- Uso de simuladores-problema que presenten retos y obstáculos para la comunicación, la escucha y el manejo de emociones en situaciones comunes y/o difíciles (una negociación, una junta, un conflicto laboral, u otras), los cuales expliciten las fortalezas, dificultades y oportunidades de los participantes y de los procesos de interacción.

3.2.- Inmersión en situaciones comunicativas reales enfocadas a desarrollar las mencionadas habilidades y que sirvan para la observación y retroalimentación entre los participantes sobre los aspectos fundamentales que caracterizan la comunicación asertiva.

3.3.- Retroalimentación entre los participantes: según el desempeño y la participación durante las prácticas que se desarrollen, los participantes describirán sus conductas más comunes y visibles para encontrar aspectos reales que faciliten la toma de consciencia sobre sus estilos y hábitos en comunicación.

4.- Otros ejercicios reflexivo- vivenciales de tipo individual, en equipo y grupal, que cuestionen a los participantes sobre sus potencialidades para la comunicación, su disposición y resultados frente a la interacción y la colaboración como habilidades básicas para el manejo efectivo de distintas situaciones.

## **DURACIÓN**

15 horas

INFORMES: Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h. Tel. 5628 4185, sin costo desde el interior: 01800 398 4826  
Av. Camino a Santa Teresa 930, Col. Héroes de Padierna, 10700, México, D.F.  
Programación y precios sujetos a cambios sin previo aviso.

El ITAM se reserva el derecho de posponer o cancelar los programas que no cumplan con el quórum mínimo requerido.

Consulte nuestra programación en:  
[www.desarrolloejecutivo.itam.mx](http://www.desarrolloejecutivo.itam.mx)