



# Academia de Comunicación Asertiva y Manejo de Conflictos

Agosto 4, 11, 18, 25, y Septiembre 1 - 8:30AM - 4:30PM  
Asociación de Industriales, Guaynabo

Dirigido a personas que deseen maximizar sus destrezas interpersonales, lograr resultados, aumentar su auto confianza, fomentar relaciones duraderas, y aumentar su productividad personal.

**Único requisito: tener que relacionarse con GENTE...**

<p><b>Módulo #1 Agosto 4: Comunicación Asertiva: Declaración de Expectativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de escucha activa para interpretar mensajes no verbales e intereses no expresados</li> <li>• Identificación de estilo de influencia personal</li> <li>• Comunicación de expectativas claras para lograr resultados</li> <li>• Proyección efectiva del tono de voz y el lenguaje corporal para aumentar la imagen y auto confianza</li> <li>• Reconocimiento de barreras en la comunicación</li> <li>• Diferenciar entre juicios y comportamientos</li> <li>• Manejo de confrontaciones: métodos y efectos</li> </ul>	<p><b>Módulo #4 Agosto 25: El Arte de la Retroalimentación y el “Coaching” Efectivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciación entre retroalimentación, consejería y “coaching”</li> <li>• Reconocer la importancia de ofrecer retroalimentación oportuna</li> <li>• Técnicas para conducir retroalimentaciones difíciles manteniendo la postura y la empatía.</li> <li>• Métodos para diagnosticar quien esta listo para recibir “coaching”</li> <li>• Identificación y práctica del proceso de “coaching”</li> </ul>
<p><b>Módulo #2 Agosto 11: Manejo de Conflictos, Personas y Conductas Difíciles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación y manejo de diversidad</li> <li>• Identificación y manejo de conflictos generacionales, de valores, y de genero (femenino y masculino)</li> <li>• Técnicas para neutralizar e influenciar positivamente a las personas y las conductas “difíciles”</li> <li>• Técnicas para conducir conversaciones difíciles sin perder el control</li> <li>• Métodos para decir “NO” sin sentir culpa y mantener la relación</li> </ul>	<p><b>Módulo #5 Septiembre 1: Técnicas Efectivas de Negociación y Mediación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos y prácticas para negociar e influenciar</li> <li>• Técnicas para identificar intereses detrás de las posturas</li> <li>• Desarrollo del “BATNA” - mejor alternativa para lograr un acuerdo en la negociación</li> <li>• Técnicas para negociar ganar - ganar</li> <li>• Identificación y manejo de complicaciones</li> <li>• Técnicas de mediación: como y cuando utilizarlas</li> </ul>
<p><b>Módulo #3 Agosto 18: Manejo de Cambios y Superación del Impacto Emocional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del cambio y sus etapas</li> <li>• Validación de emociones, aceptación y manejo efectivo de las mismas</li> <li>• Técnicas efectivas para desarrollar inteligencia emocional y minimizar los conflictos</li> <li>• Métodos para promover, anunciar e implementar el cambio minimizando la perdida de productividad</li> <li>• Técnicas para manejar actitudes y estilos interpersonales durante los cambios</li> </ul>	<p><b>Facilitadoras:</b> Edna Guzmán, SPHR Dra. María de los Ángeles Olivencia</p> <p><b>Costo Academia:</b> \$950 - hasta 7/10 \$975 - después de 7/10</p> <p><b>Módulos Individuales \$195</b></p> <p><b>Incluye:</b> Materiales, meriendas y almuerzo Créditos de Educación Continuada</p> <p><b>Información y Registro:</b> 787-598-6049 787-579-0891</p> <p><b>Faxes:</b> 787-854-6863 / 787-763-6197</p> <p><b><a href="http://www.eg-consulting-group.com">http://www.eg-consulting-group.com</a></b> <b><a href="http://www.actionconsultingpr.com">http://www.actionconsultingpr.com</a></b></p> <p><small>* Cancelaciones antes de las 72 horas previas al taller tendrán un cargo de \$100.<sup>00</sup>, luego de este periodo no se hará reembolso de dinero.</small></p>

# Academia de Comunicación Asertiva y Manejo de Conflictos

Agosto 4, 11, 18, 25 y Septiembre 1 - 8:30AM - 4:30PM

Asociación de Industriales, Guaynabo

**Para Reservar Espacio, Favor de Enviar al Fax 787-854-6863**

Participante: (1) \_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_

(3) \_\_\_\_\_

(4) \_\_\_\_\_

Compañía: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Firma Autorizada: \_\_\_\_\_

## Opciones de Registro:

1. Academia (5 módulos) - \$950 hasta 7/13 # Participantes \_\_\_\_\_ Total \_\_\_\_\_  
\$975 después de 7/13

2. Individuales - \$195.00 c/u

	# Participantes	Costo	Total
<b>Módulo #1: 3 de agosto de 2009</b> Comunicación Asertiva: Declaración de Expectativas			
<b>Módulo #2: 11 de agosto de 2009</b> Manejo de Conflictos, Personas y Conductas Dificiles			
<b>Módulo #3: 18 de agosto de 2009</b> Manejo de Cambios y Superación del Impacto Emocional			
<b>Módulo #4: 25 de agosto de 2009</b> El Arte de la Retroalimentación y Orientación Positiva			
<b>Módulo #5: 1 de septiembre de 2009</b> Técnicas Efectivas de Negociación y Mediación			

**Total de Registro \$** \_\_\_\_\_

Método de Pago: \_\_\_\_\_ cheque \_\_\_\_\_ VISA / MC

Tarjeta de Crédito #: \_\_\_\_\_ Fecha de Expiración: \_\_\_\_\_

**Cheque a nombre de : EG Consulting Group  
Lomas del Manatuabon #70  
Manatí, PR 00674  
Registro: 787-598-6049 - 787-579-0891**

## Notas:

- El pago debe ser recibido en su totalidad previo a la fecha de la Academia.
- Para tarjetas de crédito, se le estará llamando para solicitarle el código de seguridad.
- Costo incluye desayuno, almuerzo, merienda, materiales, y certificado de participación.
- Cancelaciones antes de las 72 horas previas al taller tendrán un cargo de \$100.<sup>00</sup>, luego de este periodo no se hará reembolso de dinero.