








## MEJORA DE LAS RELACIONES CON PERSONAS DIFÍCILES



	<b>ONLINE</b>		
	<b>Duración:</b> 30 H	<b>Horas presenciales:</b> 0 H	<b>Horas online:</b> 30 H
	<b>Familia:</b> ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN <b>Área:</b> NO PRL		
	<b>Dirigido a:</b> - Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	<b>Objetivos:</b> Potenciar habilidades de comunicación, para aumentar la capacidad de influir, incluso en situaciones delicadas y/o conflictivas, a través del conocimiento de uno mismo, para actuar con seguridad y confianza, libres de estrés.		
	<b>Metodología:</b> Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumn@ interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	<b>Contenidos:</b> 1. COMUNÍCATE CON EFICACIA 2. USUARIOS CONFLICTIVOS: TIPOLOGÍAS MÁS FRECUENTES 3. APRENDE A DECIR QUE NO 4. AUMENTA TU EFICACIA EN SITUACIONES CONFLICTIVAS 5. ATENCIÓN TELEFÓNICA 6. LOS INDICADORES DEL ESTRÉS 7. AUMENTA TU ENERGÍA Y RELÁJATE 8. PLAN PERSONAL PARA MEJORAR TU COMUNICACIÓN EN SITUACIONES CONFLICTIVAS		