

MEJORA DE LAS RELACIONES CON PERSONAS DIFÍCILES



	ONLINE		
	Duración: 30 H	Horas presenciales: 0 H	Horas online: 30 H
	Familia: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Área: NO PRL		
	Dirigido a: - 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.		
	Objetivos: 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.		
	Metodología: Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumno 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.		
	Contenidos: 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		