

MEJORA DE LAS RELACIONES CON PERSONAS DIFICILES



ONLINE



Duración: 25 H

Horas presenciales: 0 H

Horas online: 25 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:

Una situación conflictiva suele ser aquella en la que se puede ver en peligro la sensibilidad de alguna de las partes (conflicto interpersonal), o aquella a la que nos cuesta enfrentarnos (conflicto intrapersonal). Suelen resultar conflictivas situaciones que precisan que expresemos sentimientos negativos, opiniones contrarias, cuando tenemos que hacer o recibir críticas, hacer peticiones o decir que "no". En estas ocasiones necesitamos conseguir nuestro objetivo, sin que se deteriore la relación con la otra parte y el control de nuestras emociones. La asertividad ha demostrado ser la mejor herramienta de comunicación para manejar con éxito situaciones conflictivas. Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares y no asertivas: la agresividad y la pasividad. Suele definirse como un comportamiento para la comunicación madura en el cual la persona no agrade ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos. La asertividad además de ser una conducta de las personas, es también una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada. Tiene como finalidad comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, al margen del estrés, la ansiedad, la culpa o la rabia. La gestión eficaz de situaciones y personas conflictivas requiere también de estrategias adecuadas que nos permitan tener a raya el estrés, reduciendo los niveles de ansiedad que nos impidan mantener la atención y la concentración necesarias para dar respuestas certeras.



Metodología:

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.



Contenidos:

1. Comunícate con eficacia
2. Usuarios conflictivos: tipologías más frecuentes dentro del equipo
3. Aprende a decir que no: comportamiento asertivo
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