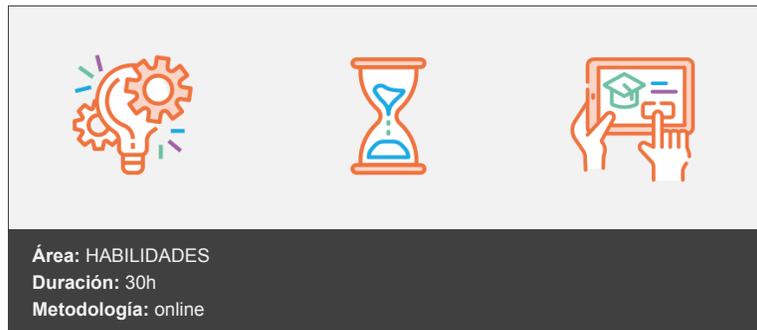


# criteria

## Mejora de las relaciones con personas difíciles



### 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.

### Contenidos y estructura del curso

#### 1 - Comunícate con eficacia

- Comunícate con eficacia
- Introducción
- Elementos de la comunicación
- Dificultades de la comunicación
- Barreras en el emisor
- Barreras en el receptor
- Principios básicos de la comunicación
- La comunicación no verbal
- Claves para interpretar la comunicación no verbal
- Empatía
- Las neuronas espejo
- Cómo ser más empático
- Resumen
- Ejercicios
- Ejercicio 1: conductas no verbales
- Ejercicio 2: Cuento de la sopa
- Pasos a seguir
- Cuando te pongas a hacer el ejercicio

#### 2 - Usuarios conflictivos: tipologías más frecuentes

- Tipologías más frecuentes dentro del equipo
- Introducción
- Dinámica Psicobiológica
- Análisis de las tipologías más frecuentes
- Tortuga
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante la tortuga:
- Cisne
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante el cisne:
- Cabra
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante la cabra:

- Elefante
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante el elefante:
- Serpiente
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante la serpiente:
- Conejo
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante el conejo:
- Búho
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante el búho:
- Papagayo
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante el papagayo:
- León
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante el león:
- Águila
- Descripción de su perfil:
- Actitud ante el águila:
- Resumen
- Ejercicios
- Ejercicio 1: Completar texto
- Ejercicio 2: Evalúa tu participación
- Cuestionario para evaluación de la participación
- Adapta el cuestionario
- Evalúa tu intervención.
- Ejercicio 3: La observación, técnica útil para el aprendizaje
- Observación
- Primero reflexiona
- Segundo valora

### **3 - Aprende a decir que no**

- Comportamiento asertivo: aprende a decir que no.
- Ser asertivo significa
- La conducta no asertiva
- Pasos para la expresión asertiva
- ¿Por qué es importante la asertividad?
- Para poner en práctica la asertividad a partir de hoy
- Desarrollando la asertividad
- Desarrolla tu asertividad
- Autoconocimiento
- Cambia tu manera de pensar.
- Reduce la ansiedad.
- Practicando la asertividad.
- Ejercicios
- Ejercicio 1: completar texto
- Ejercicio 2: estilos de comunicación

### **4 - Aumenta tu eficacia en situaciones conflictivas**

- Aumenta tu eficacia en situaciones conflictivas
- Asertividad ante situaciones conflictivas: 8 técnicas
- Técnica del disco roto
- Decir "no" cuando quieres decir "no"
- Diálogos internos positivos
- Manifestación de sentimientos negativos
- Aclaración de mensajes contradictorios (asertividad frente a la discrepancia)
- Asertividad ante las críticas (banco de niebla)
- Asertividad ante los propios errores (aserción negativa)
- Asertividad ante los elogios y reconocimientos
- Fórmulas para superar las presiones y la manipulación
- Otras pautas de actuación
- Preguntas asertivas
- Siempre con educación

- El porqué de las cosas
- El vocabulario positivo
- Acompañamiento no verbal
- Acompañamiento verbal
- Actitud mental positiva
- Ejercicios
- Ejercicio 1: ordenar palabras
- Ejercicio 2: trabaja la actitud mental positiva

## 5 - Atención telefónica

- Claves para la comunicación telefónica
- Elementos de la llamada telefónica
- Elementos de la comunicación telefónica
- La importancia del lenguaje
- Utiliza el silencio
- Preparación de una llamada telefónica
- Cualidades para la mejorar la calidad de la comunicación telefónica.
- Las competencias para la atención telefónica dando un servicio de calidad.
- Mejora tu comunicación telefónica
- Ejercicios
- Ejercicio 1: ordenar letras
- Ejercicio 2: preparación de la llamada telefónica

## 6 - Los indicadores del estrés

- ¿Tengo yo estrés? Los indicadores del estrés
- Introducción
- Respuestas físicas al estrés
- ¿Cómo descubrir los indicadores de estrés?
- Relación existente entre salud y estrés
- Indicadores y respuestas de estrés
- Ejercicios
- Ejercicio 1: Comprueba el estrés en tu vida cotidiana
- Ejercicio 2: El funcionamiento del estrés

## 7 - Aumenta tu energía y relájate

- Técnicas que ayudan a reducir el estrés. Aumenta tu energía y relájate
- Introducción
- Intervención cognitiva
- Intervención anatomofisiológica
- La relajación muscular progresiva
- Practica la relajación muscular progresiva
- Pasos para relajarse
- Recomendaciones
- Ahora practica tú
- Beneficios
- Pon especial atención...
- No te olvides...
- Entrenamiento autógeno de Schultz
- Practica el entrenamiento autógeno
- Dónde puedes realizarlos
- Qué posición debes adoptar
- Te resultará más fácil si...
- Comenzamos...
- Si dispones de menos tiempo...
- Meditación
- Para iniciarte en la meditación
- Comenzamos...
- Los beneficios de la meditación
- La intervención sensitiva
- La intervención reflexiva
- La intervención analítica
- La intervención químico-activa
- Dieta antiestrés
- La relajación

- Para aumentar tu relajación
- Cómo sacar el máximo partido de tu relajación
- La respiración profunda para eliminar tensiones
- La visualización guiada
- Yoga para aliviar el estrés
- Tai Chi para aliviar el estrés
- Terapia de masajes para aliviar estrés
- Resumen
- Ejercicios
- Ejercicio 1: Relacionar palabras
- Ejercicio 2: Respiración consciente
- Ejercicio 3: Relajación total

## 8 - Plan personal para mejorar tu comunicación en situaciones conflictivas

- Elaboración de tu Plan personal para el desarrollo de competencias
- Aprender a aprender
- Identifica las competencias fundamentales para tu mejora
- Puede serte de ayuda saber a dónde quieres ir. Visualízate en el futuro.
- Conoce tus fortalezas y tus debilidades
- Identifica tu motivación de partida para el desarrollo de las tres competencias.
- Incrementa la motivación que tienes para alcanzar los objetivos.
- Autogestiona tu autoaprendizaje para que sea más eficaz
- Desarrollar el Plan de Acción
- Pasos
- Previene las recaídas o las dificultades
- Mide tus resultados
- Practica siempre que puedas
- Busca modelos a seguir
- Busca apoyos en otras personas
- Busca apoyos en tu organización
- Identifica valores de diferentes ámbitos de tu vida
- Sabré que lo estoy consiguiendo cuando...
- Resumen
- Ejercicios
- Ejercicio 1: Completar texto
- Ejercicio 2: Ordenar palabras
- Ejercicio 3: Plan personal para el desarrollo de competencias y el aprendizaje

### Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería



