

# **RELACIONARSE CON PERSONAS DIFÍCILES Y NO MORIR EN EL INTENTO**

## **1. Nivel/etapa al que se dirige la actividad:**

Personas que quieran adquirir habilidades que les permitan manejarse con éxito tanto en situaciones conflictivas y/o aquellas tipologías del ser humano más conflictivas, reduciendo su nivel de estrés.

## **2. Horas de duración:**

30 horas

## **3. Número máximo de participantes:**

ON.LINE

## **OBJETIVOS:**

- Potenciar habilidades de comunicación con todos los perfiles, especialmente con aquellos que tienen mayores dificultades o que pueden crear situaciones conflictivas.
- Controlar el estrés y aumentar la eficacia comunicativa.
- Aprender a desenvolverte en contextos delicados

## **CONTENIDOS:**

Cada una de las temas incluye ejercicios y casos prácticos que ayudarán a los alumnos a realizar un aprendizaje significativo de los contenidos a través de la utilización de las competencias adquiridas en la aplicación de resolución de los mismos, con la orientación del tutor.

### **TEMA1.-Comunícate de forma eficaz**

- Elementos de la comunicación
- Dificultades de la comunicación
- Barreras en el emisor / receptor
- Principios de la comunicación
- La importancia de la comunicación no verbal
- Claves de la comunicación no verbal
- Empatía como elemento esencial de la comunicación

Ejercicios

### **TEMA 2.- Las características más frecuentes de las personas conflictivas**

- Dinámica Psicobiológica
- Análisis de las tipologías más frecuentes
  - Tortuga
  - Cisne
  - Cabra
  - Elefante
  - Serpiente
  - Conejo

- Búho
- Papagayo
- León
- Águila

Ejercicios

### **TEMA 3.-Comunicación asertiva: Aprende a decir NO**

- El verdadero significado de asertividad.
- La conducta no asertiva
- Fases en la comunicación/expresión asertiva
- La importancia de la asertividad
- Para poner en práctica la asertividad
- Desarrollando la asertividad

Ejercicios

### **TEMA 4.- Comunicación eficaz en situaciones conflictivas**

- Técnicas asertivas en situaciones conflictivas
- Técnica del disco roto
  - Decir "no" cuando quieres decir "no"
  - Autodiálogo interno positivo
  - Expresar los sentimientos negativos.
  - Aclaración de mensajes contradictorios (asertividad frente a la discrepancia)
  - Asertividad ante los propios errores
  - Asertividad ante los elogios
- Estrategias de superación de la presión
- Pautas asertivas de actuación
  - Preguntas asertivas
  - Siempre con educación
  - El porqué de las cosas
  - El vocabulario positivo
  - Acompañamiento no verbal
  - Acompañamiento verbal
  - Actitud mental positiva

Ejercicios

### **TEMA 5.-Indicadores del estrés en situaciones conflictivas**

- Respuestas físicas al estrés
- Reconocer los indicadores de estrés
- Relación entre salud y estrés
- Indicadores y respuestas de estrés

Ejercicios

### **TEMA 6.- Estrategias de relajación**

- Intervención cognitiva
- Intervención anatomofisiológica
  - La relajación muscular progresiva
  - Entrenamiento autógeno de Schultz
  - Practica el entrenamiento autógeno.
  - Meditación
- La intervención sensitiva

- La intervención reflexiva
- La intervención analítica
- La intervención químico-activa
- La relajación

Ejercicios

### **TEMA 8. Plan de mejora de comunicación en contextos conflictivos**

- Aprender a aprender
- Identifica las competencias fundamentales para tu mejora
- Identifica tus fortalezas y tus debilidades.
- Conoce tu motivación de partida
- Dirige tu aprendizaje para que sea más eficaz.
- Desarrollar el Plan de Acción.
- Previene las recaídas o las dificultades.
- Mide tus resultados.
- No dejes de practicar de forma periódica
- Identifica modelos a seguir.
- Busca apoyos en personas y organizaciones
- Identifica valores de diferentes ámbitos de tu vida.
- Ser consciente de que se está alcanzando la meta

Ejercicios