

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

Iratxe Suberviola

Objetivo: 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

Dirigido a: 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.

Metodología:

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.

Requisitos: No se necesitan requisitos previos

Irati
PROGRAMA DEL CURSO

TEMA1.-Comunicate de forma eficaz

Suberviola
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 por qué 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

