

CÓMO INTERACTUAR CON PERSONAS DIFÍCILES

Beneficios.

Frecuentemente hay situaciones que nos afectan en el trabajo al afrontar diferencias con personas difíciles e inevitablemente tienen un impacto en la productividad y rendimiento de los equipos de trabajo, sea cual sea su caso, el número de dificultades para tener relaciones que beneficien a la organización va en aumento. En éste curso identificará las características representativas de las personas difíciles, (o incluso sorprenderse a sí mismo en alguna de ellas) y sus comportamientos en situaciones cotidianas a las que todos estamos expuestos. Listará las habilidades que le permitirán interactuar con estas personas e identificará técnicas aplicables para cada situación, para poder solventar las diferencias de forma constructiva y obtener lo mejor de cada integrante del equipo en un buen ambiente laboral.

Resultados que el participante logra al asistir a este curso:

- Identificará las características y comportamientos representativos de personas difíciles.
- listará cuales de éstas y en qué medida están presentes en su organización.
- Identificará las técnicas para convivir con personas difíciles obteniendo lo mejor de ellas.
- Determinará qué técnicas aplicará para favorecer los resultados laborales.
- Identificará las habilidades que le ofrecen beneficios individuales y colectivos.
- Identificará otras causas ligadas a personas difíciles (autoestima, inteligencia emocional, cuestiones físicas).
- Listará las actividades que conformen su plan de acción, donde incluirá las técnicas que ha elegido emplear en su organización.

Objetivo General

Al término del curso los participantes identificarán las características de las personas difíciles y describirán los comportamientos más comunes que presentan, y listará las técnicas más apropiadas para interactuar con estas personas y obtener lo mejor de ellas, lo anterior con un 100% de eficiencia de acuerdo a los temas expuestos durante el curso.

CONTENIDO TEMÁTICO

I. IDENTIFICANDO A LAS PERSONAS DIFÍCILES

II. PERSONAS DIFÍCILES EN LA ORGANIZACIÓN

III. TÉCNICAS SUGERIDAS

IV. HABILIDADES INTRAPERSONALES

V. HABILIDADES INTERPERSONALES

VI. INTERACCIÓN EN ACCIÓN

CARACTERÍSTICAS

Técnicas de instrucción: Las técnicas de instrucción empleadas en este curso incluyen: exposición, corrillos, proyección de videos relacionados, formatos de autoevaluación, ejercicios estructurados y aplicación a casos reales. El porcentaje de teoría y ejercicios prácticos es 55% teórico y 45% práctico.

Duración: 16 Horas.