

GESTIÓ D'AGRESSIONS VERBALS I AMENACES EN L'ÀMBIT LABORAL



OBJECTIUS

Distingir la violència de l'amenaça i com es produeix el cicle de l'agressivitat i la violència

Autoconeixement sobre l'estil de les respostes que donem davant de les agressions verbals i les amenaces, anàlisi punts forts i dèbils

Adquirir estratègies per a l'autogestió emocional, aprendre a potenciar la nostre tolerància i elaborar respostes professionals eficients

Conèixer i practicar tècniques de desescalada de comunicació verbal

PROGRAMA

1 Descripció del concepte agressivitat, violència i amenaça

2. El cicle de l'agressivitat i la violència

3. Autoconeixement de les pròpies creences, emocions i respostes verbals i no verbals davant de les actituds agressives i amenaçadores

4. Estratègies per a l'autogestió emocional davant de les actituds agressives i amenaçadores

La tolerància a les situacions d'agressions verbals i amenaces

Agressions verbals i amenaces: situació d'estrès

Regulació emocional davant l'agressió

Anàlisi sistèmic de les situacions: les posicions perceptives

5. Tècniques de desescalada de comunicació verbal

Què és i per que serveix la desescalada de comunicació verbal

Com realitzar una desescalada de comunicació verbal

Pràctiques de desescalada de comunicació verbal

6. Resolució de casos reals

7. Conclusions

Elaboració d'un pla de treball personal

Elaboració d'un model de resposta a nivell d'equip