

Converses efectives amb interlocutors difícils

Objectius

- **Desenvolupar l'autogestió emocional** dels professionals en les atencions de les situacions complexes.
- **Conèixer estratègies comunicatives** per tal de prevenir i/o gestionar les situacions complexes amb interlocutors difícils.
- **Aprendre tècniques col·laboratives** per arribar als acords necessaris per optimitzar la resolució de les necessitats i la percepció subjectiva del tracte obtingut.



Programa

1. Autogestió emocional eficient en converses complexes

El cervell emocional i el cervell racional
Els drets dels ciutadans i les responsabilitats dels professionals
Reducció de l'estrès emocional

2. Comunicació eficient

Recursos comunicatius per a situacions de conflicte

3. Pautes professionals per tractar les queixes/reclamacions

4. Gestió de la corba de l'hostilitat

L'hostilitat i la seva dinàmica. Com actuar professionalment en cada una de les fases de la corba de l'hostilitat.

5. Objectiu professional: com aconseguir negociació col·laborativa en converses complexes

Què és la negociació col·laborativa?
Creences i comportaments comunicatius.
Pautes i estratègies per aconseguir una negociació col·laborativa.

6. Conclusions finals i pràctiques professionals



Durada: 15 hores