

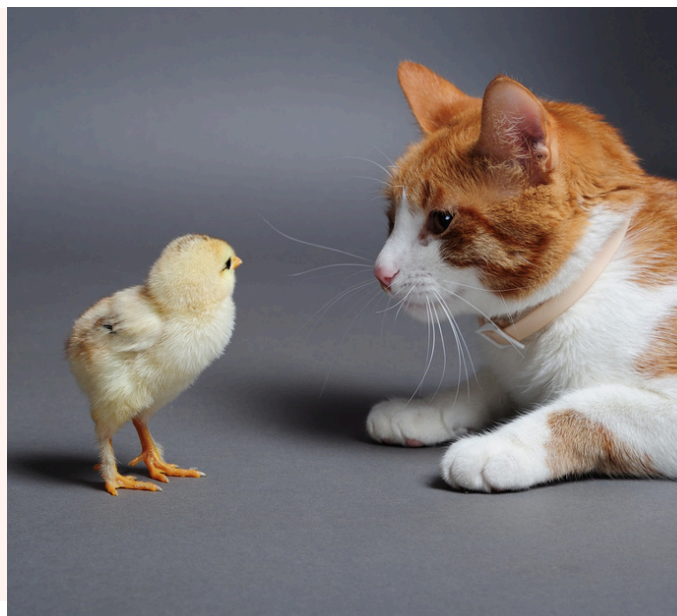
Converses que desactiven crisis

Objectius

Comprendre el funcionament de les converses en contextos de crisi i alta tensió.

Aprendre a reconduir conflictes i reduir l'escalada emocional.

Gestionar converses difícils mantenint l'autoritat, la confiança i els objectius.



Programa

1. Què passa en una conversa de crisi?

Característiques de les converses d'alta tensió.

Impacte de l'estrès en la comunicació:

reactivitat, impulsivitat i bloqueig.

Escalada emocional i conflicte.

Error habituals i objectius d'una conversa de crisi.

2. Eines de comunicació per desescalar tensions

Preguntes útils per afavorir el diàleg.

Estratègies per reduir la defensivitat.

Reformulació i resum.

Com establir límits amb respecte.

3. Converses difícils i negociació en contextos crítics

Gestió de converses amb persones molt emocionades.

Afrontar l'agressivitat verbal i evitar lluites d'ego.

Mantenir objectius i relació alhora.

Tancament, ajornament i protecció emocional.

4. Construir seguretat i confiança en converses difícils

Preparació de converses complexes.

Hàbits de comunicació resilient.

Aprenentatge després de la crisi.

Construcció de credibilitat, confiança i presència professional sota pressió.



Durada: **5 hores**