

Conversaciones efectivas con participantes desafiantes

Objetivos

Desarrollar la autogestión emocional de los profesionales en el cuidado de situaciones complejas.

Conocer estrategias de comunicación para prevenir y/o gestionar situaciones complejas con interlocutores desafiantes.

Adquirir técnicas colaborativas para alcanzar los acuerdos necesarios que optimicen la resolución de necesidades y la percepción subjetiva del trato recibido.



Programa

1. Autogestión emocional efectiva en diálogos complejos

El cerebro emocional y el cerebro racional.
Los derechos de los ciudadanos y las responsabilidades de los profesionales.
Mitigación del estrés emocional.

2. Comunicación eficaz

Recursos comunicativos para situaciones de conflicto

3. Directrices profesionales para abordar las quejas/reclamaciones

4. Administración de la curva de hostilidad

La hostilidad y su dinámica.
Cómo comportarse de manera profesional en cada una de las fases de la curva de la hostilidad.

5. Objetivo profesional: cómo lograr una negociación colaborativa en conversaciones complejas

¿Qué es la negociación colaborativa?
Creencias y comportamientos comunicativos. Directrices y estrategias para lograr una negociación colaborativa.

6. Conclusiones finales y prácticas profesionales.



Duración: **15 horas**