

Gestió de situacions de tensió amb persones usuàries

Objectius

- **Aprendre i practicar** eines comunicatives i actituds professionals per la gestió eficient de situacions complexes en l'atenció al ciutadà.
- **Entendre** què és en realitat un conflicte i aprendre a gestionar les emocions per poder desescalar-lo.
- **Adquirir les eines** necessàries per tractar amb persones difícils i resoldre els conflictes mitjançant el diàleg.



Programa

1. Eines comunicatives per mantenir les actituds eficients

Definició d'objectius comunicatius realistes
Prevenició del conflicte. Les actituds professionals
La dialèctica positiva, què és i com utilitzar-la

2. El conflicte

Posicions i interessos
Els diferents estils d'abordar el conflicte i la seva utilitat

3. La gestió emocional del conflicte

Les emocions: què són i per a què serveixen
L'impacte de les emocions en la gestió del conflicte
La gestió i la regulació emocional

5. L'escolta activa

Els diferents nivells de la comunicació
Com calmar a una persona furiosa. La corba de l'hostilitat i la reformulació
La negociació per interessos

5. Resolució de casos pràctics



Durada: 12 hores