

Desescalar els conflictes

Objectius

Comprendre com s'escalen els conflictes i què els alimenta.

Desenvolupar habilitats de regulació emocional i desescalada comunicativa.

Gestionar desacords preservant les relacions i els objectius professionals.



Programa

1. Entendre l'escalada del conflicte

Tipus i dinàmiques dels conflictes.
Factors que incrementen la tensió.
Impacte emocional en la comunicació i les relacions.

2. Gestionar-se un mateix abans de gestionar el conflicte

Identificació de reaccions emocionals.
Autocontrol i regulació emocional.
Separació entre emocions i objectius.

3. Tècniques de desescalada comunicativa

Escolta activa i validació emocional.
Comunicació verbal i no verbal en situacions de tensió.
Estratègies per reduir la confrontació i establir límits.

4. Gestionar converses difícils sense deteriorar relacions

Gestió de provocacions i agressivitat verbal.
Recuperació del focus i negociació sota pressió.
Protecció de les relacions i dels objectius compartits.

5. Construir entorns menys reactius i més cooperatius

Cultura del diàleg i prevenció de tensions.
Hàbits de comunicació saludable.
Lideratge calmant i aprenentatge després del conflicte.

 Durada: 5 hores