

Herramientas prácticas para la prevención y gestión del conflicto

Objetivos

- **Aprender y practicar herramientas comunicativas y actitudes profesionales** para la gestión eficaz de situaciones complejas en la atención a la ciudadanía.
- **Saber distinguir la violencia de la amenaza** y comprender cómo se produce el ciclo de la agresividad y la violencia.
- **Autoconocimiento** sobre el estilo de las respuestas que damos ante agresiones verbales y amenazas, analizando puntos fuertes y débiles.
- **Saber cómo prevenir y reducir el desgaste profesional** que puede producirse en situaciones conflictivas de atención al ciudadano.
- **Practicar con casos reales** los aprendizajes del curso para adquirir seguridad.



Programa

1. Herramientas comunicativas para mantener actitudes eficaces

Definición de objetivos comunicativos realistas
Prevención del conflicto: del juicio a la descripción
Efecto en la comunicación no verbal
Reformulación
La dialéctica positiva: qué es y cómo utilizarla

2. Descripción del concepto de agresividad, violencia y amenaza

El ciclo de la agresividad y la violencia
Autoconocimiento de las propias creencias, emociones y respuestas verbales y no verbales ante actitudes agresivas y amenazantes

3. Técnicas de desescalada de la comunicación verbal

Reconocer las actitudes y saber cómo actuar de manera eficaz

4. Herramientas para mantener distancia emocional en situaciones complejas

Actuar o reaccionar ante la situación
Cómo construimos nuestro diálogo interno y qué emociones genera
Construcción de las submodalidades: cómo disociarse
Ponerse en tercera posición: las posiciones perceptivas

5. Resolución de casos prácticos



Duración: 15 horas