

Gestión de situaciones de tensión con personas usuarias

Objetivos

- **Aprender y practicar herramientas comunicativas y actitudes profesionales por la gestión eficiente de situaciones complejas en la atención al ciudadano.**
- **Entender qué es en realidad un conflicto y aprender a gestionar las emociones para desescalarlo.**
- **Adquirir las herramientas necesarias para tratar con personas difíciles y resolver conflictos mediante el diálogo.**



Programa

1. Herramientas comunicativas para mantener las actitudes eficientes

Definición de objetivos comunicativos realistas
Prevención del conflicto. Las actitudes profesionales La dialéctica positiva, qué es y cómo utilizarla

2. El conflicto

Posiciones e intereses Los diferentes estilos de abordar el conflicto y su utilidad

3. La gestión emocional del conflicto

Las emociones: qué son y para qué sirven El impacto de las emociones en la gestión del conflicto La gestión y la regulación emocional

5. La escucha activa

Los distintos niveles de la comunicación
Cómo calmar a una persona furiosa. La curva de la hostilidad y la reformulación La negociación por intereses

5. Resolución de casos prácticos



Duración: 12 horas