

Cómo gestionar situaciones difíciles

Objetivos

- **Conocer estrategias** para prevenir posibles situaciones complejas en la atención a la ciudadanía y con el personal interno.
- **Adquirir recursos** para la gestión de situaciones difíciles en la relación interpersonal.
- **Aprender a realizar negociaciones colaborativas** con la ciudadanía/personal interno para llegar a los acuerdos necesarios que optimicen la resolución y la percepción subjetiva del trato recibido.



Programa

1. Introducción: Necesidades de información y necesidades emocionales

Características de cada una de las necesidades

Habilidades básicas para la gestión de cada una de las necesidades

2. Características de la comunicación profesional

Escucha activa, empatía y dialéctica positiva

3. Gestión de las emociones en situaciones complejas

Autorregulación emocional en situaciones difíciles

Gestión de las emociones del interlocutor

4. Proceso general para tratar quejas / reclamaciones

Fases, dinámicas y actuaciones

5. Gestión de la curva de la hostilidad

Reconocer las fases y saber cómo intervenir

6. Negociación colaborativa con la ciudadanía/personal interno

Definición de conceptos y pautas de realización



Duración: 12 horas