

Recursos prácticos para la atención al público complejo

Objetivos

- **Aprender y practicar** herramientas comunicativas y actitudes profesionales para la gestión eficiente de situaciones complejas en la atención a la ciudadanía.
- **Saber cómo** prevenir y reducir el desgaste profesional que puede producirse en las situaciones de atención a la ciudadanía que son conflictivas.
- **Practicar en casos reales** los aprendizajes del curso para adquirir seguridad a la hora de aplicarlos en la actividad profesional.



Programa

1. Herramientas comunicativas para mantener actitudes eficientes

Definición de objetivos comunicativos realistas

Prevención del conflicto: del juicio a la descripción. Efecto en la comunicación no verbal

La dialéctica positiva: qué es y cómo utilizarla

Reconocer las actitudes y saber cómo actuar de manera eficiente

2. Herramientas para mantener distancia emocional en situaciones complejas

Actuar o reaccionar ante la situación

Cómo construimos nuestro diálogo interno y qué emociones nos genera

Ponerse en tercera posición: las posiciones perceptivas

3. Resolución de casos prácticos

4. Plan de trabajo



Duración: **8 horas**