

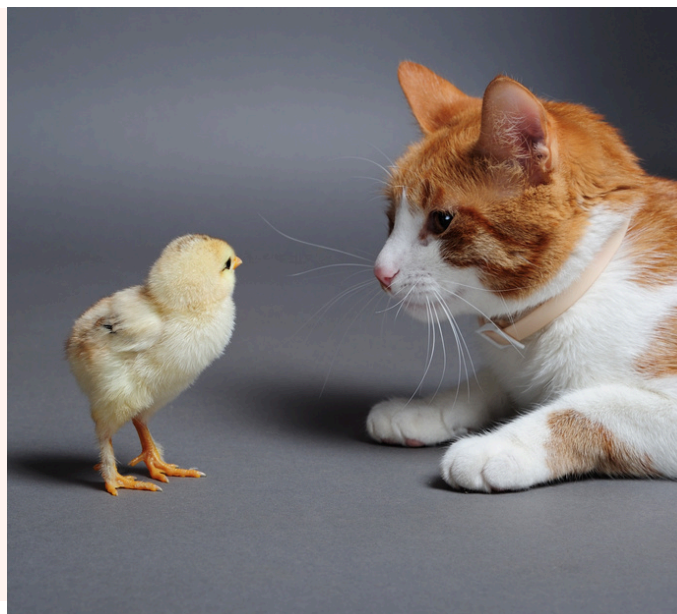
# Conversaciones que desactivan crisis

## Objetivos

**Comprender** el funcionamiento de las conversaciones en contextos de crisis y alta tensión.

**Aprender** a reconducir conflictos y reducir la escalada emocional.

**Gestionar** conversaciones difíciles manteniendo la autoridad, confianza y objetivos.



## Programa

### 1. ¿Qué ocurre en una conversación de crisis?

Características de las conversaciones de alta tensión.

Impacto del estrés en la comunicación:

reactividad, impulsividad y bloqueo.

Escalada emocional y conflicto.

Errores habituales y objetivos de una conversación de crisis.

### 2. Herramientas de comunicación para desescalar tensiones

Preguntas útiles para favorecer el diálogo.

Estrategias para reducir la defensividad.

Reformulación y resumen.

Cómo establecer límites con respeto.

### 3. Conversaciones difíciles y negociación en contextos críticos

Gestión de conversaciones con personas emocionadas.

Afrontar la agresividad verbal y evitar luchas de ego.

Mantener objetivos y relación a la vez.

Cierre, aplazamiento y protección emocional.

### 4. Construir seguridad y confianza en conversaciones difíciles

Preparación de conversaciones complejas.

Hábitos de comunicación resiliente.

Aprendizaje después de la crisis.

Construcción de credibilidad, confianza y presencia profesional bajo presión.



Duración: 5 horas