

# La gestió d'agressions verbals i amenaces

## Objectius

- **Distingir** la violència de l'amenaça i com es produeix el cicle de l'agressivitat i la violència.
- **Autoconeixement** sobre l'estil de les respostes que donem davant de les agressions verbals i les amenaces, anàlisi punts forts i dèbils.
- **Adquirir estratègies** per a l'autogestió emocional, aprendre a potenciar la nostra tolerància i elaborar respostes professionals eficients.



## Programa

**1. Descripció del concepte agressivitat, violència i amenaça**

**2. El cicle de l'agressivitat i la violència**

**3. Autoconeixement de les pròpies creences, emocions i respostes verbals i no verbals davant de les actituds agressives i amenaçadores**

**4. Estratègies per a l'autogestió emocional davant de les actituds agressives i amenaçadores**

**5. Tècniques de desescalada de comunicació verbal**

**6. Resolució de casos reals**

**7. Conclusions**

Elaboració d'un pla de treball personal  
Elaboració d'un model de resposta a nivell d'equip



**Durada: 10 hores**