

Recursos pràctics per l'atenció al públic complex

Objectius

- **Aprendre i practicar** eines comunicatives i actituds professionals per la gestió eficient de situacions complexes en l'atenció al ciutadà.
- **Saber com** prevenir i reduir el desgast professional que es pot produir en les situacions d'atenció al ciutadà que són conflictives.
- **Practicar en casos reals** els aprenentatges del curs per adquirir seguretat a l'hora d'aplicar-los en l'activitat professional.



Programa

1. Eines comunicatives per mantenir les actituds eficients

Definició d'objectius comunicatius realistes

Prevenició del conflicte: del judici a la descripció. Efecte en la comunicació no verbal

La dialèctica positiva, què és i com utilitzar-la

Reconèixer les actituds i saber com actuar de manera eficient

2. Eines per mantenir distància emocional en situacions complexes

Accionar o reaccionar davant la situació

Com construïm el nostre diàleg intern i quines emocions ens genera

Construcció de les submodalitats: com dissociar-se

Posar-se en tercera posició: les posicions perceptives

3. Resolució de casos pràctics



Durada: **8 hores**