

Com gestionar situacions difícils

Objectius

- **Conèixer estratègies** per tal de prevenir les possibles situacions complexes en l'atenció a la ciutadania i amb el personal intern.
- **Adquirir recursos** per la gestió de situacions difícils en la relació interpersonal.
- **Aprendre a realitzar negociacions** col·laboratives amb la ciutadania/personal intern per arribar als acords necessaris per optimitzar la resolució i la percepció subjectiva del tracte obtingut.



Programa

1. Introducció: Necessitats

d'informació i necessitats emocionals

Característiques de cada una de les necessitats

Habilitats bàsiques per la gestió de cada una de les necessitats

2. Característiques de la comunicació professional

Escolta activa, Empatia i Dialèctica positiva

3. Gestió de les emocions en situacions complexes

Autoregulació emocional en situacions difícils

Gestió de les emocions de l'interlocutor

4. Procés general per tractar les queixes / reclamacions

Fases, dinàmiques i actuacions

5. Gestió de la corba de l'hostilitat

Reconèixer les fases i saber com intervenir

6. Negociació col·laborativa amb la ciutadania/personal intern

Definició de conceptes i pautes de realització



Durada: 12 hores