



C15-050_1

Curs: Resolució de situacions conflictives en l'atenció al públic

ALTRES DADES

Durada: 12 h

Dies: 16, 23 i 30 d'abril, i 07, 14 i 21 de maig.

Horari: de 9.30 a 11.30 h

Lloc: Reus

Places: 25

ÀMBIT: COMUNICACIÓ I HABILITATS

PROGRAMA

1. Dinàmica de la situació conflictiva
2. Evolució d'una situació conflictiva
3. Com respondre davant una situació conflictiva. Actituds
 - A) Transferència
 - B) Autoinculpació
 - C) Retret
 - D) Assertivitat
4. Naturalesa de la comunicació i l'actitud assertiva
5. Aplicació de la resposta assertiva a les situacions conflictives
6. Esquema per respondre assertivament
 - A) Autocontrol
 - I. Primers senyals d'activació
 - II. Saber reduir l'activació
 - III. Autoinstruccions de control
 - IV. Reflexió posterior
 - B) Escolta atenta
 - C) Compartir sentiments
 - D) Centrar-se en la solució
 - I. Estratègies de solució de problemes
 - II. Implicar l'usuari en la solució
 - III. Ús adequat de la veu
 - IV. Ús de frases adequades
7. Què fer si la situació es desborda
8. Gestió emocional a la situació conflictiva
 - A) Gestió del pensament. Autoregulació i automotivació
 - B) Estratègies d'actuació per la gestió emocional
 - C) Gestió de l'estrès en situacions de crisi i urgències
 - D) Orientació a l'assoliment i proactivitat
 - E) Empatia i comprensió de l'entorn

OBJECTIUS

- Conèixer la dinàmica d'una situació conflictiva.
- Distingir entre els tipus de resposta davant d'una situació conflictiva.
- Conèixer la naturalesa de la comunicació assertiva.
- Saber com i quan comunicar-nos assertivament i, molt especialment, quan la situació és complexa.
- Saber aplicar tècniques i recursos per atendre persones que presentin incidències i reclamacions.
- Millorar la capacitat d'autocontrol davant de situacions conflictives.
- Reduir la probabilitat d'ocurrència de les situacions conflictives.

DESTINATARIS

Personal de l'Administració local que faci atenció al públic.

METODOLOGIA

La metodologia de treball és dinàmica i participativa, centrada en casos i exercicis pràctics aplicables a la realitat quotidiana dels llocs de treball dels assistents.

AFEDAP / Acord de formació per als empleats de les administracions públiques - 2015
Diputació de Tarragona i Associació Catalana de Municipis