

Tratamiento de las agresiones físicas y verbales en situaciones de acogida

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: VER - Precio 2026: 1 050€ sin IVA

Conocer los mecanismos de la violencia y la agresividad le permite incorporar técnicas para prevenir situaciones explosivas y estresantes en situaciones de acogida. Este curso le ofrece la oportunidad de practicar estas técnicas, en particular la comunicación asertiva, teniendo en cuenta la personalidad de la persona con la que está tratando.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender los mecanismos de la violencia y la agresión

Adoptar las posturas físicas y verbales adecuadas para hacer frente a la agresión

Canalizar y mantener una relación positiva

Conservar la energía y la motivación

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Métodos de enseñanza activos y participativos. Alternancia teoría/práctica con aplicación al contexto y experiencia de los participantes.

Autocuestionamiento, ejercicios de comunicación, role-playing, aprendizaje de técnicas corporales aplicadas a situaciones de acogida.

PROGRAMA

última actualización: 02/2024

1) Comprender el proceso del conflicto: de la agresión al acting out

- La influencia de las emociones en el comportamiento: el cerebro instintivo, afectivo y cognitivo.
- Análisis de los procesos de dominación y sumisión: posiciones vitales.
- Comprender lo que está en juego y el papel de los protagonistas de un conflicto: el triángulo dramático.
- Ganar perspectiva en situaciones de conflicto descifrando las motivaciones internas y los hábitos de comportamiento.
- Anticipar el comportamiento agresivo: identificar los mensajes de comunicación no verbales y paraverbales.
- Comprende tus puntos fuertes y débiles frente al conflicto.

Ejercicio : Autoevaluación de la personalidad y el comportamiento en situaciones de estrés. Análisis de puntos fuertes y áreas de mejora.

2) Incorporación de técnicas físicas y verbales para hacer frente a la violencia

- Deja de inquietarte practicando el "centrado" corporal.
- Aumentar su disponibilidad y resiliencia ante los conflictos.
- Utiliza tu voz para hacer frente a la violencia y la intimidación.
- Controla tus emociones redescubriendo la respiración equilibrada.
- Comunicarse de forma asertiva para hacer frente a los conflictos: mantener el contacto visual, establecer su territorio.
- Salir de una relación conflictiva mediante la verbalización positiva.

Ejercicio : Aprender técnicas físicas y de comunicación mediante juegos de rol para hacer frente a la agresión. Aprender a mantener el liderazgo en situaciones de conflicto.

PARTICIPANTES

Responsables de relaciones con los clientes. Recepcionistas. Agentes de recepción.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

3) Aprender a canalizar y transformar la agresividad

- Comprender sus reflejos ante un conflicto (ataque, huida, retirada).
- Mantener relaciones positivas respetando el punto de vista del agresor.
- Utiliza el lenguaje adecuado a cada tipo de personalidad para construir una relación constructiva.
- Identifique el nivel de estrés de su interlocutor y responda con eficacia.
- Utiliza el reencuadre positivo para mantener el control de la situación.
- Afrontar los conflictos cotidianos conservando la energía y la motivación.

Escenario : Gestionar la agresividad en función de la personalidad de la persona con la que se está tratando.

Plan de acción.

FECHAS

Contacto