

Prevención y manejo de situaciones conflictivas con viajeros



Presentación del Curso

El ritmo de vida actual que impone nuestra sociedad supone para los profesionales una fuente de ansiedad y estrés. El aumento del estrés nos puede llevar a entrar en situaciones en las que pequeños conflictos acaban generando grandes problemas inmanejables, que, desde un análisis retrospectivo, hubieran sido posibles de evitar .

La actitud de un profesional del transporte frente al conflicto, así como las herramientas de que disponga para resolverlo, puede influir para que una situación sea percibida como estresante o no y, de esta manera, decidir actuar de una manera u otra, desde el acto impulsivo hasta la conducta asertiva entrenada.

Este curso trata de dotar a los maquinistas, personal de estación, etc. de estrategias que les permitan controlar y reconducir las situaciones de conflicto con usuarios de transporte público.

Objetivos

Saber diferencia qué comportamientos de clientes pueden derivar en una crisis violenta y cuáles no tendrán trascendencia alguna, para poder así afrontar, con las habilidades necesarias , unas estrategias de intervención u otras.

Aprender a detectar y manejar barreras comunicativas que se interponen entre los objetivos de la organización y las demandas del cliente.

Adquirir las herramientas de asertividad, manejo del estrés y mediación necesarias para reconducir situaciones críticas y lograr una solución eficaz.

Programa de contenidos

Introducción general al concepto de situaciones conflictivas con usuarios.
Elementos contextuales que pueden predecir una situación conflictiva con usuarios.
Gestión preventiva del conflicto con los usuarios.
Gestión reactiva del conflicto con los usuarios: pautas de control y manejo.
Gestión de la atención tras una situación de conflicto.

Destinatarios

Maquinistas
Puestos de Control
Personal de Estación

Modalidad

On-line y presencial

Duración

20 horas

Lugar

In company o abierto

Metodología

Parte teórica, expositiva.
Parte práctica, role playing, técnicas de comunicación asertiva, ejercicios de control del estrés.