

FORMACIÓ “PROTOCOL D’ACTUACIÓ DAVANT D’USUARIS AGRESSIUS”

ADREÇAT A TOTS ELS PROFESSIONALS DE BSA.

CONTINGUTS

1. Comunicació estratègica. El context
2. Intervenció davant una situació hostil.
3. Maneig de les expectatives.
4. Identificació de l'estat emocional. Aspectes estratègics relatius a la comunicació no verbal.
5. Autolideratge emocional.
6. Eines comunicatives per saber connectar.
7. Abordatge i resolució d’una situació de conflicte.

OBJECTIUS

1. Garantir la seguretat física, emocional i jurídica, del professional.
2. Augmentar la confiança del professional a l’hora d’interactuar amb usuaris agressius.
3. Adquirir un conjunt d’eines comunicatives i emocionals, que ajudin al professional a prevenir situacions agressives, tant verbals com físiques.
4. Conèixer i practicar un protocol d’actuació en cas de conat d’agressió verbal o física.

DURADA

La durada total de la formació és de **4 hores**.

FORMADORS

Quique Ramón, consultor de comunicació pragmàtica.

DESTINATARIS/ES

Adreçat a tots els professionals de BSA.

PLACES

El número de places a cobrir per grup són **20**.

DATA I LLOC D'IMPARTICIÓ

Dimecres, 05 de novembre de 2025. Horari de 15:00 a 19:00 hores (sala Actes HMB).

COM INSCRIURE'S

Si esteu interessats/des en participar-hi, haureu d'inscriure'us mitjançant el [següent enllaç](#) o Codi QR.



La data límit per fer la inscripció es fins al 09 d'octubre de 2025.