



Guía didáctica

CTRP0009. Técnicas de manejo en la comunicación verbal delante de una situación potencialmente violenta

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la comunicación interpersonal, especialmente en contextos donde se pueden presentar situaciones de tensión o agresividad, es necesario desarrollar habilidades que favorezcan una interacción efectiva, empática y segura. Este programa formativo aborda estrategias para gestionar estos escenarios, promoviendo una comunicación clara, asertiva y resolutive.

Las unidades de aprendizaje se centran en el análisis de las habilidades comunicativas, explorando los factores y elementos que intervienen en una comunicación efectiva, así como los componentes actitudinales necesarios para una escucha activa y empática. Además, se profundizará en técnicas específicas, identificando las barreras de comunicación y las herramientas para superarlas.

Un aspecto central del programa es el desarrollo de la asertividad, entendida como la capacidad de expresar opiniones, aclaraciones o peticiones de manera firme pero respetuosa, evitando respuestas agresivas o actitudes pasivas. A través del conocimiento de los diferentes estilos de comunicación (agresivo, pasivo y asertivo), se aprenderá a manejar conflictos y situaciones potencialmente violentas, aplicando estrategias que favorezcan la resolución pacífica y el entendimiento mutuo.

Es un enfoque integral que pretende mejorar la capacidad de comunicación en entornos desafiantes, fomentando relaciones constructivas y positivas en el ámbito personal y profesional.

Objetivo general

Definir habilidades comunicativas que permitan actuar adecuadamente ante situaciones agresivas.

CONTENIDO FORMATIVO

CTRP0009	Técnicas de manejo en la comunicación verbal delante de una situación potencialmente violenta	20 horas
UA1	Análisis de las habilidades comunicativas <ul style="list-style-type: none"> • Factores que intervienen en una comunicación afectiva • Elementos que integran la comunicación • Elementos actitudinales que son necesarios para realizar una escucha activa y empática • Técnicas de escucha activa y empática como elemento clave en la comunicación efectiva • Barreras de comunicación utilizando herramientas de comunicación 	9,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	10
UA2	Utilización de las respuestas asertivas en comunicación verbal para la superación de situaciones agresivas <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de respuesta en la comunicación verbal: Agresivo, pasivo y asertivo • Expresión de opiniones, aclaraciones o peticiones utilizando la respuesta asertiva • Superación de conflictos y situaciones que comporten agresividad 	7,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	8
	Prueba final de evaluación	1
	Actividad entregable final	1