

## Del conflicto a la confianza: habilidades esenciales en la atención veterinaria, para generar confianza y evitar el conflicto

Este curso tiene como finalidad dotar a los profesionales veterinarios de las competencias necesarias para mejorar la calidad de la atención y fortalecer la relación con los clientes, promoviendo entornos de trabajo más humanos y eficaces. Se busca desarrollar habilidades de comunicación que permitan transmitir información de forma clara, empática y asertiva, favoreciendo la comprensión y la confianza. Asimismo, el curso pretende fomentar el autoconocimiento y la gestión emocional como bases para un desempeño profesional equilibrado y resiliente. Otro objetivo clave es capacitar a los participantes para identificar de forma temprana situaciones potencialmente conflictivas y aplicar estrategias adecuadas para prevenirlas. Además, se persigue entrenar herramientas prácticas para afrontar conversaciones difíciles y gestionar conflictos de manera constructiva, minimizando su impacto. También se pretende impulsar el trabajo en equipo, el liderazgo centrado en las personas y la mejora del clima laboral dentro de la clínica. Por último, el curso aspira a contribuir al bienestar del profesional veterinario, reduciendo el estrés y el riesgo de burnout, y favoreciendo una práctica más satisfactoria y sostenible en el tiempo.

### OBJETIVOS

- 👉 Desarrollar la capacidad de comunicación clara, empática y adaptada a cada tipo de cliente.
- 👉 Identificar las propias emociones y su impacto en la relación con clientes y equipo.
- 👉 Fortalecer la autoconfianza en situaciones de atención clínica y toma de decisiones.
- 👉 Aplicar técnicas de escucha activa para mejorar la comprensión de las necesidades del cliente.
- 👉 Utilizar la asertividad para expresar información y límites de forma respetuosa.
- 👉 Reconocer señales tempranas de conflicto en la interacción con clientes.
- 👉 Implementar estrategias para prevenir la aparición de situaciones conflictivas.
- 👉 Manejar conversaciones difíciles con seguridad y orientación a la resolución.
- 👉 Aplicar herramientas de gestión emocional en contextos de estrés y presión.
- 👉 Desarrollar habilidades de resiliencia ante situaciones complejas o emocionalmente exigentes.
- 👉 Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración dentro de la clínica veterinaria.
- 👉 Aplicar principios de liderazgo centrado en las personas en el entorno profesional.
- 👉 Analizar situaciones desde el pensamiento crítico para mejorar la toma de decisiones.
- 👉 Incorporar enfoques innovadores para mejorar la experiencia del cliente.
- 👉 Conocer y aplicar protocolos básicos de actuación ante conflictos, incluyendo situaciones de agresión o reclamaciones.

### EXPERTO

**José Luis Blázquez**

Licenciado en Veterinaria. Máster de Formación Permanente en Gestión de Clínicas Veterinarias.



## PROGRAMA

### Módulo 1. Cómo hacer de la clínica un entorno más amable

- ◆ Presentación, estructura y objetivos del curso
- ◆ Liderazgo centrado en las personas - En qué consiste
- ◆ Liderazgo centrado en las personas - Ejemplos y cómo lo aplico
- ◆ Comunicación eficaz - Comunicación externa, marketing ético
- ◆ Comunicación eficaz - Comunicación interna en equipos sanitarios
- ◆ Comunicación eficaz - Comunicación orientada al equipo
- ◆ Comunicación eficaz - Comunicación con el cliente/tutor
- ◆ Comunicación eficaz - Comunicaciones difíciles con el tutor
- ◆ Comunicación eficaz - Comunicación del líder
- ◆ Metodología Lean
- ◆ Condiciones laborales

### Módulo 2. Habilidades esenciales en la atención veterinaria

- ◆ Introducción y autoconocimiento
- ◆ Autoconfianza
- ◆ Resiliencia y empatía
- ◆ Asertividad y liderazgo
- ◆ Comunicación eficaz y trabajo en equipo
- ◆ Pensamiento crítico
- ◆ Pensamiento disruptivo (innovación) y resumen

### Módulo 3. Herramientas para prevenir y evitar el conflicto

- ◆ Introducción. Gestión emocional y prevención del burnout
- ◆ Conversaciones difíciles
- ◆ Gestión de conflictos
- ◆ Protocolos legales en conflictos, agresiones verbales/físicas y por RRSS