



**aafma**

Asociación de Agentes de Medio Ambiente de Andalucía

---

# **CURSO DE DEFENSA VERBAL. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PERSUASIÓN PARA AGENTES DE MEDIO AMBIENTE**

---



---

**1ª EDICIÓN.  
GRANADA, MAYO DE 2016  
Impartido por D. Juan Carlos Ruiz Soler**

---



**AEAFMA**

**Asociación Española de Agentes Forestales y Medioambientales**

## INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

- **ORGANIZACIÓN:** Asociación de Agentes de Medio Ambiente de Andalucía (AAMAA) y Asociación Española de Agentes Forestales y Medioambientales (AEAFMA).
- **FECHAS:** 27, 28 Y 29 de mayo de 2016.
- **LUGAR DE CELEBRACIÓN:** Instalaciones del centro administrativo del Parque Nacional y Natural de Sierra Nevada. Ctra. Antigua de Sierra Nevada, Km 7. Pinos Genil (Granada).
- **DESTINATARIOS:** Agentes de Medio Ambiente, Medioambientales y Forestales.
- **NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 25.
- **HORARIO DEL CURSO (21 horas lectivas):**
  - Viernes 27, de 16:30 a 21:00 h.
  - Sábado 28, de 8:30 a 14:00 h y de 15:30 a 21:00 h.
  - Domingo 29, de 8:30 a 14:00 h.
- **PRECIO DEL CURSO:**
  - 65 € para socios de la AAMAA y AEAFMA y 95 € para no socios.
  - El importe no incluye alojamiento ni manutención, salvo el almuerzo del sábado y los desayunos del sábado y domingo.
- **DIPLOMAS.** Quienes superen el curso recibirán el Diploma de Defensa Verbal & Persuasión expedido por “DEFENSA VERBAL INSTITUTE”.
- **INSCRIPCIONES.** El plazo de inscripción estará abierto desde el día 15 de abril al 15 de mayo. Las personas interesadas deberán remitir la hoja de inscripción a la dirección de correo [formacion@aamaa.es](mailto:formacion@aamaa.es). La adjudicación de plazas se realizará por orden de llegada de solicitudes. Posteriormente se confirmará vía email a las personas seleccionadas, quienes deberán realizar el pago del curso por transferencia bancaria, según los precios indicados, al número de cuenta ES92 2103 0106 16 0010009744, indicando en el concepto “Curso Defensa Verbal”, nombre y apellidos. El justificante será remitido a la dirección de correo indicada anteriormente.

## OBJETIVOS DEL CURSO.

Dentro de las funciones y trabajo cotidiano del colectivo de Agentes de Medio Ambiente, Agentes Forestales y Medioambientales, se realiza un trato y atención directa al ciudadano, muchas veces como simples actos informativos y otras en las que se dan verdaderas situaciones conflictivas.

El **objetivo principal** del curso es **enseñar a los agentes a utilizar el lenguaje de forma adecuada para solucionar y evitar los conflictos** en el ámbito de su actuación profesional de cara a un público.

Se enseñara a escuchar y utilizar la palabra de forma más eficiente, como evitar procesos negociadores desastrosos y como desarrollar unas habilidades estratégicas que permitan a los agentes llevar a cabo sus cometidos evitando conflictos con el ciudadano. Una buena formación en **DEFENSA VERBAL** redundará en minimizar los conflictos, los problemas y obtener una mejor imagen de los agentes y de la institución a la que representan.

El método “**DEFENSA VERBAL & PERSUASIÓN**” es una marca registrada y un nombre protegido y es la base de la formación de muchos profesionales que desarrollan su labor de cara al público. Inicialmente este sistema de comunicación fue creado y diseñado para los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, enseñando a los agentes policiales a dirigir las hostilidades verbales y a mantener el control del diálogo hasta la resolución profesional del conflicto.

Debido a sus éxitos y resultados positivos, en la actualidad es estudiado y seguido por hombres de negocios, directivos, profesores, personal sanitario, encargados de recursos humanos, personal de atención al público y todo tipo de profesionales que desarrollan su labor de cara a una audiencia.

Los beneficios de tener una formación en comunicación táctica y **DEFENSA VERBAL** son numerosos, tanto para la Administración como para los agentes y el público en general:

- ✓ Reducción de las quejas y denuncias por parte de los ciudadanos.
- ✓ Mejor imagen pública de la institución y mayor eficacia profesional.
- ✓ Reducción del gasto público.
- ✓ Resolución de problemas sin utilizar la fuerza.
- ✓ Ganar el respeto y confianza del público.
- ✓ Cumplir objetivos a través de la palabra.
- ✓ Análisis profesional de situaciones y personas.
- ✓ Autocontrol interno y emotivo.
- ✓ Control profesional de las situaciones.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

---

- Situaciones en las que fallan las palabras.
- Frases tácticas para la comunicación y actuación de los agentes de la autoridad.
- Grados de alerta.
- Clasificación de las personas en la intervención de los agentes para una mejor utilización de la palabra y cumplimiento de los objetivos profesionales.
- Las esquivas verbales.
- Técnicas de autocontrol. Dominio de la perspectiva.
- 8 pasos tácticos en parada y control.
- La escucha activa en la comunicación.
- El rol, la voz y el lenguaje no verbal en la comunicación.
- Posicionamiento táctico y distancias de seguridad.
- La mediación y la persuasión en la comunicación y actuación de los agentes de la autoridad.
- El concepto PACE y las claves de la comunicación.
- Máximas de una comunicación profesional.
- Pirámide del uso de la fuerza en la intervención de los agentes de la autoridad.
- Prácticas.

## METODOLOGÍA Y PERSONAL DOCENTE.

A través de distintas intervenciones, el profesor presentará unos contenidos teóricos que sirvan como base para la realización de los supuestos prácticos y permitan un punto de partida para la discusión. Todo el programa se muestra a través de una presentación en soporte "PowerPoint" con diferentes vídeos y mensajes.

Los métodos didácticos utilizados por el profesorado se basan en un aprendizaje práctico y activo, al ser la metodología óptima para un profesional que desarrolla su actividad en un entorno continuamente cambiante y dinámico de contacto con el público. Los ejercicios están adaptados y basados en el entorno propio del área profesional de los agentes:

- Se realizan actividades grupales con reflexión individual para permitir la comprensión de los conceptos.
- Demostraciones prácticas que permitirán el aprendizaje de destrezas.
- Role - playing, Role - taking y repetición de rol, con el objetivo de formar actitudes, habilidades y valores.
- Coaching que permite aportar conocimientos particulares, orientado a generar habilidades y destrezas para un desempeño eficaz en tareas de alta exigencia.

El curso será impartido por **D. JUAN CARLOS RUIZ SOLER**, profesor titulado en comunicación estratégica por Defensa Verbal Institute, profesor de Técnicas de Comunicación Policial de la Escuela de formación del SUP, FSC de CCOO, UGT, Agentes Forestales de la CM. Profesor de Criminalística, Documentoscopia y Dactiloscopia de la Facultad de Derecho y Criminología de la UNED para Detectives Privados. Especialista Policía Científica, Perito Calígrafo experto en Grafística y Documentoscopia, Grafólogo, Otros.

