

Habilitats de comunicació

PROGRAMA

1. El procés de comunicació
 - 1.1. La comunicació interpersonal
 - 1.2. Tipus de comunicacions
 - 1.3. La comunicació eficaç

2. Anàlisi de la comunicació
 - 2.1. Comunicació estratègica
 - 2.2. Canals i informació
 - 2.3. Adaptació de missatges

3. Psicologia de l'interlocutor
 - 3.1. Claus de l'empatia
 - 3.2. Llenguatge positiu
 - 3.3. Raó i emoció
 - 3.4. Les emocions bàsiques

4. Com corregir actuacions errònies i com reconèixer la feina ben feta
 - 4.1. L'actitud assertiva
 - 4.2. Neutralitzar comportaments agressius
 - 4.3. Formular opinions i crítiques correctament
 - 4.4. Prevenció de conflictes

5. Dificultats davant el oient
 - 5.1. Barreres de la comunicació
 - 5.2. Aconseguir l'atenció
 - 5.3. L'expressió oral i escrita
 - 5.4. Altres dificultats en la comunicació

6. Escolta activa
 - 6.1. El funcionament de l'escolta
 - 6.2. Temps lliure mental
 - 6.3. Desenvolupar l'habilitat d'escoltar

7. Comunicació no verbal