

HABILITATS COMUNICATIVES: SABER FER PREGUNTES I SABER ESCOLTAR

www.grupsural.com



OBJECTIUS

- Saber formular preguntes positives que col·laborin a l'obtenció de les respostes que ens són necessàries.
- Conèixer els aspectes no verbals que acompanyen al procés de preguntar i escoltar i tenir consciència de que comuniquem
- Gestionar la comunicació explícita i implícita en el procés de preguntar
- Aprendre a utilitzar les preguntes en diferents àmbits laborals
- Reflexionar sobre l'estil comunicatiu propi per adquirir una capacitat bàsica per saber escoltar
- Saber com escoltar el contingut racional i el contingut emocional
- Reconèixer les evidències de que sí s'ha fet una escolta eficient

PROGRAMA

1. L'acte de generar preguntes: objectius explícits i implícits
2. La funció de les preguntes i el context
3. Aspectes de la comunicació no verbal en la formulació de les preguntes i en el procés d'escoltar
4. L'estat intern eficient en el procés de l'escolta i fer preguntes
5. Tipologia de preguntes i les seves finalitats:
 - Investigació/exploració
 - Demandes
 - Hipotètiques
 - Confirmatives
 - Reflexió
 - Conclusió/acomiadament
6. Pràctiques de formulació eficient de generació de preguntes
7. Els objectius comunicatius de l'escolta en el procés de comunicació
8. Les principals barreres en el procés de l'escolta
9. La reformulació del contingut racional i emocional que s'ha escoltat
10. Les evidències en el nostre interlocutor i en el resultat comunicatiu de que sí hem escoltat de manera eficient
11. Resolució de casos i conclusions

DURADA: 20 HORES