

QUÈ EM DIUS I QUÈ ESCOLTO: MILLOREM LA COMUNICACIÓ A LA FEINA



OBJECTIUS

Reflexionar sobre l'estil comunicatiu propi per adquirir una capacitat bàsica per dir i per saber escoltar

Conèixer i gestionar tots els aspectes no verbals en el moment d'escoltar per comprendre en profunditat el què em diuen

Saber com escoltar el contingut racional i el contingut emocional del què em diuen

Gestionar les barreres en el procés d'escolta per minimitzar les distorsions que es produeixen

Reconèixer les evidències de que sí s'ha fet una escolta eficient del què l'emissor m'ha dit

PROGRAMA

1. Els objectius comunicatius de quan parlo i els de l'escolta en el procés de comunicació
2. Les principals barreres entre el procés del que es diu i del que s'escolta
3. L'estat intern eficient en el procés de l'escolta
4. La comunicació no verbal en el moment de l'escolta del que em diuen
5. Com saber que he escoltat el que m'han dit: la reformulació del contingut que s'ha escoltat
6. Com saber que he escoltat les emocions que m'han comunicat. La reformulació del contingut emocional que s'ha escoltat
7. Les evidències en el nostre interlocutor i en el resultat comunicatiu de que sí hem escoltat de manera eficient
8. Resolució de casos pràctics