

Programa

Codi acció: FS2022-0817
Acció formativa/grup: 143/3
Especialitat: Habilitats de comunicació

Data inici:
Data final:
Durada: 30 hores
Modalitat: Presencial

Continguts: 1159

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