

Escoltar a les persones usuàries de Serveis Socials

Objectius

- **Reflexionar** sobre l'estil comunicatiu propi per adquirir una capacitat bàsica per saber escoltar.
- **Conèixer i gestionar** tots els aspectes no verbals en el moment d'escoltar.
- **Aprendre a escoltar** quan els valors i els interessos són molt dispars.
- **Saber com escoltar** el contingut racional i el contingut emocional.
- **Reconèixer les evidències** que sí que s'ha fet una escolta eficient.



Programa

1. Els objectius comunicatius de l'escolta en el procés de comunicació

2. Les principals barreres en el procés de l'escolta entre professional i usuaris

3. Els valors i els interessos dels interlocutors en el procés d'escolta

4. L'estat intern eficient en el procés de l'escolta: quin diàleg intern durant l'escolta

5. La comunicació no verbal en el moment de l'escolta

6. Com podem saber que s'ha realitzat una escolta dels usuaris de qualitat

7. Les evidències i l'impacte en la relació entre professionals i usuaris en el resultat comunicatiu que sí que hem escoltat de manera eficient



Durada: 10 hores