

Comunicació positiva per afavorir la convivència

Objectius

- **Comprendre** la diferència entre informar i comunicar.
- **Definir** què és un conflicte interpersonal a la feina i identificar-ne els elements.
- **Saber les claus** de l'escolta activa i entendre els 4 nivells d'escolta.
- **Aprendre** a preparar una conversa pendent.
- **Establir** el marc per arribar acords.



Programa

1. La comunicació. Elements.
2. El conflicte: estructura i dinàmica.
3. Percepció i emoció.
4. Reaccions inoperants.
5. Creença, creença irracional i certesa.
6. Actitud i valors.
7. Escolta activa.
8. Comunicació no verbal.
9. Nivells d'escolta.
10. Missatges jo.
11. Empatia Autoempatia.
12. Reactivitat emocional.
13. Feedback.
14. Acords sostenibles
15. Resolució pràctica de casos



Durada: **15 hores**