

# 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 son molt dispars**

**Saber com escoltar el contingut racional i el contingut emocional**

**Reconèixer les evidències de que sí 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'escolto
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 de que sí hem escoltat de manera eficient