



## OBJECTIUS

**Conèixer i usar estratègies de bona comunicació**

**Aprendre com donar i rebre crítiques**

**Saber reaccionar positivament i actuar constructivament en les situacions de desacord**

**Relacionar-se efectivament amb persones problemàtiques**

**Fixar límits i expectatives**

## PROGRAMA

### 1 Marc conceptual

El concepte d'assertivitat

Característiques de la conducta assertiva, agressiva i passiva

Elements no verbals, elements cognitius i sentiments i emocions

Causes de la no assertivitat

### 2. Tècniques per ser assertiu

Reestructuració cognitiva i rebuig de les idees irracionals

Tècniques per afrontar assertivament les crítiques

Actituds positives per mantenir viu el diàleg

Tècniques d'aportació i acceptació

### 3. L'assertivitat en les relacions laborals i la cultura del treball

L'ús del poder des de la perspectiva de l'assertivitat

Transmissió d'il·lusió i dissolució del conformisme

Acceptació del conflicte en allò que té de creatiu per reconduir-lo cap a la cohesió del grup

Estratègies específiques per establir les relacions amb: els caps, els subordinats, els col·legues i els clients (interns i externs)