

Escuchar a las personas usuarias de Servicios Sociales

Objetivos

- Reflexionar sobre el propio estilo comunicativo para adquirir una capacidad básica para saber escuchar.
- Conocer y gestionar todos los aspectos no verbales en el momento de escuchar.
- Aprender a escuchar cuándo los valores y los intereses son muy dispares.
- Saber cómo escuchar el contenido racional y el contenido emocional.
- Reconocer las evidencias de que sí se ha hecho una escucha eficiente.



Programa

1. Los objetivos comunicativos de la escucha en el proceso de comunicación

2. Las principales barreras en el proceso de la escucha entre profesional y usuarios

3. Los valores e intereses de los interlocutores en el proceso de escucha

4. El estado interno eficiente en el proceso de la escucha: qué diálogo interno durante la escucha

5. La comunicación no verbal en el momento de la escucha

6. Cómo saber que se ha realizado una escucha de los usuarios de calidad

7. Las evidencias y el impacto en la relación entre profesionales y usuarios en el resultado comunicativo que sí hemos escuchado de forma eficiente



Duración: 10 horas