

Acceptació i gestió de crítiques

Objectius

- **Aprendre a** donar informació, donar opinió, exposar necessitats i sentiments, comunicar decisions, formular crítiques, acceptar crítiques, respondre col·laborativament a les crítiques i acceptar els compliments i les valoracions positives.
- **Discriminar** les ocasions en les quals l'expressió personal és important i adequada.
- **Adquirir recursos** per la gestió emocional en el procés de rebre i de donar crítiques.
- **Expressar sentiments** o desitjos positius i negatius d'una forma eficaç sense negar o desconsiderar les altres persones i viure-ho bé.



Programa

1 Introducció: els objectius explícits i implícits de donar i rebre crítiques

2. Discriminar entre donar informació, donar opinió, exposar necessitats i sentiments, comunicar decisions, formular crítiques, acceptar crítiques, respondre col·laborativament a les crítiques i acceptar els compliments i les valoracions positives

3. Reconeixem totes les crítiques? Com es manifesten les crítiques implícites que cal acceptar i respondre

El silenci a les reunions i a les situacions informals. El no acompliment de la tasca. "La queixa", "El bui", l'oblit, la no presència. La manca d'acceptació del Rol professional o de la jerarquia

4. La gestió de les autocrítiques

5. Exercici de formulació de crítiques

Anàlisi de crítiques ineficients i propostes de crítiques ben formulades

6. La gestió de les crítiques en què estem en desacord

7. Conclusions: autoconeixement, objectius, estratègies, models comunicatius i pla de treball



Durada: 12 hores