

Comunicación positiva para favorecer la convivencia

Objetivos

- **Comprender** la diferencia entre informar y comunicar.
- **Definir** qué es un conflicto interpersonal en el trabajo e identificar sus elementos.
- **Conocer las claves** de la escucha activa y comprender los 4 niveles de escucha.
- **Aprender** a preparar una conversación pendiente.
- **Establecer** el marco para alcanzar acuerdos.



Programa

1. La comunicación: elementos

2. El conflicto: estructura y dinámica

3. Percepción y emoción

4. Reacciones inoperantes

5. Creencia, creencia irracional y certeza

6. Actitud y valores

7. Escucha activa

8. Comunicación no verbal

9. Niveles de escucha

10. Mensajes "yo"

11. Empatía y autoempatía

12. Reactividad emocional

13. Feedback

14. Acuerdos sostenibles

15. Resolución práctica de casos



Duración: **15 horas**