

Atención ao público

Código	Duración	Prazas/edición
362	18 horas	20

Obxectivos :

- Sentar as bases dunha comunicación adecuada entre persoas
- Desenvolver unha actitude de tolerancia e flexibilidade ante a diferenza de opinións
- Favorecer a superación de estereotipos, rutinas que dificultan a relación e a solución de problemas
- Mellorar a relación interpersoal
- Mellorar a capacidade de escoitar
- Reducir situacións de tensión na comunicación

Destinatarios:

Aberto. Terá preferencia o persoal de primeira liña de atención e información ao público

Relatores:

D. José Antonio de Prado, licenciado en Filosofía e Socioloxía e experto en RR.HH.

Contidos:

- Análise da propia capacidade de percepción
- Factores que condicionan a percepción e as súas consecuencias
- Análise dos esquemas mentais persoais ou estereotipos. Principios de superación
- A percepción e comunicación interpersoal
- Elementos que interveñen no proceso de comunicación
- Factores que inciden na comunicación
- Principios básicos da comunicación
- A comunicación como capacidade de escoitar
- A comunicación desde a perspectiva da análise transaccional
- As recompensas como soporte básico da relación

Edicións:

Nº ed.	Sede	Datas/Horario
1	Ferrol	14, 16, 21, 23, 28 e 30 de setembro de 17:00 a 20:00 h.
2	Fisterra	15, 17, 22, 24, 29 de setembro; 1 de outubro de 17:00 a 20:00 h