



CURSO
Curso teórico-práctico de formación en habilidades sociales
09-AR/19

Zaragoza, 14 de noviembre de 2019

Objetivos:

- Dotar a los asistentes de las técnicas que les permitan mejorar su comunicación con los demás, minimizando los errores de comunicación y generando relaciones más satisfactorias
- Reforzar la escucha activa
- Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, desde un punto de vista práctico y aplicado al trabajo de cara a un público

Destinatarios:

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo

Contenidos:

- Comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía estratégica
- El lenguaje no verbal
- Identificación de patrones emocionales
- Análisis de conflictos
- El poder del lenguaje. Precisión de las palabras. Lenguaje proactivo
- El perfil del mediador

Programa: Jueves, 14 de noviembre

09:00-11:00	Habilidades sociales en mediación. Taller práctico. <i>Ponente: D^a. Raquel Giménez Ruiz, Licenciada en Derecho, Experta en mediación.</i>
11:00-11.30	Pausa - Desayuno de trabajo
11:30-13:30	Dinámicas de creatividad en mediación. <i>Ponente: Alejandro Calderón Martínez, Co-fundador y jefe de operaciones en Herizont Innovación SL.</i>
13:45	Almuerzo de trabajo y traslado
15:30-19:30	Atención al consumidor con capacidades diferentes. <i>Ponentes: Montserrat Julve Villuendas, Trabajadora Social de Fundación DFA / Patricia Gascón</i>