

Catàleg d'accions formatives

2018 Programes de Formació Transversal

ÀMBIT SECTORIAL : **Habilitats interpersonals o directives**

FAMÍLIA PROFESSIONAL : **Administració i gestió**

ÀREA PROFESSIONAL : **Consultoria empresarial**

NOM DE L'ACCIÓ: Habilitats de comunicació

Grup AF: ADGC112 **Grup Ampliat:** 2016 **Hores:** 30 **Nivell:** Bàsic **Novetat 2018:**

Objectius:

Objectius generals:

- Adquirir l'habilitat i conèixer els sistemes subjectius de comunicació.
- Entendre el missatge per tots els mitjans de comunicació.
- Transmetre el missatge de forma correcta i aconseguint la màxima comprensió del receptor.
- Identificar i manegar la comunicació verbal i no verbal.
- Comunicar de manera congruent el missatge i identificar les incongruències.

Objectius específics:

- Conscienciar sobre els avantatges de la cooperació en el treball, no únicament a l'organització sinó per a l'èxit personal.
- Desenvolupar l'autoconeixement i l'autocontrol com capacitats claus per a treballar amb confort, amb una autoestima enfortida i amb el recolzament de unes relacions socials inevitables.
- Millorar les habilitats de comunicació que permeten ser més productius, evitar errades o malentesos i establir relacions més sòlides, transparents i sanes.

Continguts:

1. El procés de comunicació
 - 1.1 La comunicació interpersonal
 - 1.2 Tipus de comunicacions
 - 1.3 La comunicació eficaç
2. Anàlisi de la comunicació
 - 2.1 Comunicació estratègica
 - 2.2 Canals i informació
 - 2.3 Adaptació de missatges
3. Psicologia de l'interlocutor
 - 3.1 Claus de l'empatia
 - 3.2 Llenguatge positiu
 - 3.3 Raó i emoció
 - 3.4 Les emocions bàsiques
4. Com corregir actuacions errònies i com reconèixer la feina ben feta
 - 4.1 L'actitud assertiva
 - 4.2 Neutralitzar comportaments agressius
 - 4.3 Formular opinions i crítiques correctament
 - 4.4 Previsió de conflictes
5. Dificultats davant el oient
 - 5.1 Barreres de la comunicació
 - 5.2 Aconseguir l'atenció
 - 5.3 L'expressió oral i escrita
 - 5.4 Altres dificultats en la comunicació
6. Escolta activa
 - 6.1 El funcionament de l'escolta
 - 6.2 Temps lliure mental
 - 6.3 Desenvolupar l'habilitat d'escoltar
7. Comunicació no verbal