

PROGRAMES DE FORMACIÓ TRANSVERSAL CONSORCI 2021

HABILITATS DE COMUNICACIÓ

**ÀREA: COMPETÈNCIES TRANSVERSALS DE
GESTIÓ I HABILITATS PERSONALS
MODALITAT: PRESENCIAL
30H**

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

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. Prevenció 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