

# 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