

Catàleg d'accions formatives

2022 Programes de formació no formal Transversal

FAMÍLIA PROFESSIONAL

Administració i gestió

ÀREA PROFESSIONAL

Gestió de la informació i comunicació

GRUPAF	GRUP AMPLIAT	HORES	CODI FAMÍLIA	CODI ÀREA	IDENTIFICADOR
ADGC112	2016	30	ADG	ADGG	FC01_ADGC112_2016

NOM DE L'ACCIÓ

Habilitats de comunicació

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. 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