

PROGRAMES FORMATIUS TRANSVERSALS CONSORCI 2017

HABILITATS DE COMUNICACIÓ

ÀREA: HABILITATS – MODALITAT: PRESENCIAL

30 HORES

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.