



PLA DOCENT

Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació del servei

Presentació

Taller amb una orientació molt pràctica que té com a finalitat entrenar i desenvolupar les habilitats i protocols per aconseguir una comunicació efectiva en la prestació de serveis municipals o en situacions laborals entre companys d'un equip de treball.

Per això, és una proposta formativa on les persones participants prendran un rol actiu exercitant les seves destreses comunicatives en les sessions sincrònies, a més de realitzar activitats de reflexió i anàlisi entre les sessions.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Taller

Canal

Videoformació +
en línia

Requeriments dels destinataris/es

Es requereix que els participants tinguin la càmera activada durant tota la sessió. Aquesta mesura permet assegurar una experiència d'aprenentatge més interactiva i efectiva.

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15



PLA DOCENT

Temporalització

Durada total:

14 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 8

Hores de treball virtual: 6

Programació setmanal orientativa:

7 setmanes

Calendari setmanal:

OBERTURA AV

- 7 dies abans de la 1a setmana

1a Setmana

- Treball en línia (0,5 h)

- Lliurament de l'activitat 1

2a Setmana

- Sessió 1. Videoformació (2 h)

3a Setmana

-Sessió 2. Videoformació (2 h)

4a Setmana

- Treball en línia (1,50 h)

- Lliurament activitat 2

-Sessió 3. Videoformació (2 h)

5a Setmana

-Treball en línia (1 h)

- Lliurament activitat 3

- Sessió 4. Videoformació (2 h)

- Treball en línia (1 h)



PLA DOCENT

- Lliurament activitat 4

7a Setmana

- tancament AV

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.11221HCRPS

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

1. Identificar els elements que afavoreixen la comunicació interpersonal oral.
2. Autodiagnosticar les habilitats comunicatives.
3. Desenvolupar el control de les emocions i articular la comunicació adequada davant de situacions conflictives o de queixes dels ciutadans.

Continguts



PLA DOCENT

1. Habilitats comunicatives:
 - 1.1. Característiques del procés de la comunicació.
 - 1.2. Què és la comunicació?
 - 1.3. Els axiomes de Palo Alto.
2. L'estratègia del bon comunicador.
 - 2.1. La realització.
 - 2.2. El feedback o retroinformació.
 - 2.3. La comunicació no verbal.
 - 2.4. L'empatia.
 - 2.5. La velocitat, el volum, la fluïdesa.
3. Habilitats relacionals i de comunicació interpersonal en l'atenció a la ciutadania.
 - 3.1. Habilitats socials per a la prestació de serveis.
 - 3.2. Quines són les més importants?
 - 3.3. Què és la conducta afirmació, reafirmació i pronunciar-se com a personal de l'Ajuntament?
4. Conductes agressives i el control d'impulsos
 - 4.1. Què és la conducta agressiva i el control d'impulsos?
 - 4.2. Què és la conducta manipulativa?
 - 4.3. Quins són els principals drets assertius bàsics?
 - 4.4. Quines són les creences incorrectes més comunes?
5. Comunicació de qualitat
 - 5.1. Com aconseguir encara més: l'avaluació.
 - 5.2. Saber escoltar.
 - 5.3. Errades més importants de la comunicació interpersonal.
 - 5.4. Principis bàsics per millorar en la pràctica la capacitat de comunicació interpersonal.
6. Resposta davant de situacions de conflicte.
 - 6.1. Com formular crítiques constructives davant de conflictes o queixes. L'estratègia DESC.

Materials formatius de consulta



PLA DOCENT

Materials de referència per l'acció formativa

↗ [Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació de serveis](#)

Manual de lectura per al participant del curs. Aquest manual té com a finalitat dotar i entrenar els participants en l'ús de les habilitats i els protocols adequats per aconseguir una comunicació efectiva amb la persona objecte de la prestació de serveis davant de cada situació o problema

Materials formatius complementaris:

↗ [BORRELL, F. \(2002\) Comunicar bien para dirigir mejor. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.](#)

Orientacions metodològiques per al participant

Enfocament eminentment actiu, amb un doble enfocament pràctic: d'una banda, les sessions sincròniques tindran un caràcter experimental, reforçat amb les exposicions expertes del/a docent; d'una altra, es requereix un treball individual asincrònic continu al llarg del curs per part dels participants, amb la lectura dels materials, realització de les activitats previstes i l'elaboració d'un pla de millora individual.

Orientacions metodològiques per al docent

Enfocament eminentment actiu, amb un doble enfocament pràctic: d'una banda, les sessions sincròniques tindran un caràcter experimental, reforçat amb les exposicions expertes del/a docent; d'una altra, es requereix un treball individual asincrònic continu al llarg del curs per part dels participants, amb la lectura dels materials, realització de les activitats previstes i l'elaboració d'un pla de millora individual.

El caràcter pràctic de les sessions sincròniques vol generar una major implicació de l'alumne en el procés d'aprenentatge, posant de manifest els continguts claus del curs, a través de l'experimentació directa de les necessitats de millora i la reflexió conjunta.

El/a docent proposarà diferents dinàmiques, com l'anàlisi i resolució de casos pràctics (arxius audiovisuals preparats, casos exposats o casos aportats in situ pels participants), simulacions o performances.

També conduirà les sessions grupals de manera a fer-hi emergir tots els aspectes més importants dels continguts del curs, a l'hora que moderarà les participacions equilibrades, sense perdre de vista els objectius formatius.



PLA DOCENT

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

Assistència

Prova

Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluaran tres aspectes: l'assistència activa a totes les sessions de videoformació, la realització de les diferents activitats obligatòries prosades al llarg del curs i la realització del pla de millora individual.

Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 70

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Activitats previstes durant el curs	50			
Projecte de millora individual	50			



PLA DOCENT

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 70 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament