



PLA DOCENT

Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació del servei

Presentació

Aquest taller té com a finalitat dotar i entrenar els participants en l'ús de les habilitats i protocols adequats per aconseguir una comunicació efectiva amb els usuaris de la prestació del servei davant de cada situació o problema.

També es treballaran les habilitats de comunicació interpersonal dins l'equip, ja que d'això també deriva en la millora del clima laboral i en la cohesió del treball en equip, i facilita la resolució de conflictes.

Treballar una comunicació efectiva amb el ciutadà i amb els companys de l'equip millora les relacions interpersonals; per tant, aprenent a utilitzar els elements teòrics i pràctics que us ajudin a millorar les habilitats de comunicació podreu oferir una atenció més acurada en la prestació de serveis.

El taller té un marcat caràcter pràctic, per la qual cosa durant les sessions de formació els participants participaran en dinàmiques que millorin la seva pràctica comunicativa.

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

Presencial + en línia

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	20



PLA DOCENT

Temporalització

Durada total:

14 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 12

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 2

Programació setmanal orientativa:

4 setmanes

Calendari setmanal:

Obertura de l'aula virtual

4 dies abans de la primera sessió presencial

1 sessió de formació a la setmana de 4 hores, durant tres setmanes

Tancament de l'aula virtual

2 setmanes després de l'última sessió presencial

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.12703.HCRPS

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

Consums i preus



PLA DOCENT

Consums Específics

- Costos addicionals

Objectius

1. Utilitzar estratègies que permetin la comunicació efectiva amb els ciutadans que reben serveis.
 - 1.1. Augmentar l'escolta activa i el feedback comunicatiu.
 - 1.2. Adquirir les tècniques de sincronia gestual i reforç comunicatiu en l'exposició oral.
2. Identificar els elements que afavoreixen la comunicació interpersonal oral.
 - 2.1. Incorporar les tècniques de comunicació assertives i fugir de la manipulació, l'agressivitat i la passivitat.
 - 2.2. Adquirir procediments i models de respostes verbals per a la funció telefònica.
3. Autodiagnosticar les habilitats comunicatives.
 - 3.1. Identificar factors actitudinals i d'estructura del missatge que dificulten la comunicació.
4. Desenvolupar el control de les emocions i articular la comunicació adequada davant de situacions conflictives o de queixes dels ciutadans.
 - 4.1. Autoregular el control de l'impuls davant de situacions de tensió.

Continguts

1. Habilitats comunicatives: característiques del procés de la comunicació
 - 1.1. Què és la comunicació?
 - 1.2. 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



PLA DOCENT

3. Com aconseguir encara més: l'avaluació
 - 3.1. Saber escoltar
 - 3.2. Errades més importants de la comunicació interpersonal
 - 3.3. Principis bàsics per millorar en la pràctica la capacitat de comunicació interpersonal
4. Habilitats relacionals i de comunicació interpersonal en l'atenció a la ciutadania
 - 4.1. Habilitats socials per a la prestació de serveis
 - 4.2. Quines són les més importants?
 - 4.3. Què és la conducta Afirmació, reafirmació i pronunciar-se com a personal de l'Ajuntament?
 - 4.4. Què és la conducta agressiva i el control d'impulsos?
 - 4.5. Què és la conducta manipulativa?
 - 4.6. Quins són els principals drets assertius bàsics?
 - 4.7. Quines són les creences incorrectes més comunes?
5. Com formular crítiques constructives
 - 5.1. Davant de conflictes o queixes
 - 5.2. L'estratègia DESC

Materials formatius de consulta

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:

Orientacions metodològiques per al participant

Les exposicions teòriques es combinaran amb casos pràctiques de l'Administració Local, fent pràctiques de millora sobre situacions reals.



PLA DOCENT

A l'aula virtual, que estarà habilitada per a la detecció de necessitats i expectatives, així com a repositori de materials i entrega de tasques, hom hi trobarà, també els materials del curs.

El docent també donarà eines per tal que cada participant pugui elaborar el seu pla de millora individual.

Orientacions metodològiques per al docent

Abans d'iniciar l'acció formativa:

Obertura de l'aula virtual: el docent dissenyarà una activitat de detecció de necessitats i expectatives del curs.

Durant la formació:

Les sessions presencials han de tenir un caràcter pràctic i s'han d'encaminar a la detecció de punts de millora individuals.

Per això, serà important combinar les accions teòriques amb pràctiques amb petit i gran grup. Els exemples que es presentin han de ser relatius a l'administració local.

Entre sessió i sessió, el docent animarà a l'aprenentatge, la reflexió, el treball,... a partir d'activitats proposades a l'aula virtual. Pot tractar-se de lectures, debats, exercicis, allò que cada docent consideri que és millor per als objectius del curs.

En finalitzar l'acció cada participant entregarà, via aula virtual, un pla de millora personal. Aquest pla, que haurà estat acompanyat pel docent, tindrà el pes més alt en l'avaluació dels participants.

Tancament de l'aula virtual:

Quinze dies després del tancament de l'última sessió presencial.

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



PLA DOCENT

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: assistència activa a totes les sessions, la realització de les diferents activitats obligatòries proposades 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
Tasques entregades entre les sessions	30			
Pla de millora personal	60			
Participació activa a les sessions	10			
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

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



PLA DOCENT

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

- Assistència
- Aprofitament