

## PLA DOCENT

---

# Comunicació empàtica

## Presentació

Aquest curs pretén que els/les participants desenvolupin la comunicació intra i interpersonal potenciant l'empatia, la capacitat dialògica i l'assertivitat, reconeixent les motivacions i necessitats dels interlocutors i creant vies de comunicació fortes que transmetin confiança i puguin actuar en la prevenció i resolució de conflictes.

## 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

## Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

## Temporalització

### Durada total:

20 hores

### Distribució horaria:

Hores presencials: 20

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

### Programació setmanal orientativa:

## PLA DOCENT

---

2 setmanes

### **Calendari setmanal:**

2 sessions/setmana

## **Logística**

### **Aula Física**

Ordinador participant  Programari

- Ordinador amb connexió a Internet, projector i pissarra.
- L'aula disposada en forma de reunió (forma d'U) facilita la visibilitat dels/de les participants.
- Possibilitats de moure el mobiliari per a les dinàmiques grupals.

### **Aula Virtual**

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

## **Consums i preus**

### **Consums Específics**

Costos addicionals

## **Objectius**

1. Millorar l'autocomunicació i la comunicació amb els altres.
  - 1.1. Identificar els obstacles i els punts forts i febles.
  - 1.2. Analitzar les fortaleeses i desenvolupar-les.
2. Descobrir la comunicació constructiva i empàtica, i la seva pràctica en el desenvolupament del lloc de feina que s'ocupa.
  - 2.1. Identificar la comunicació empàtica en un entorn professional.

## **PLA DOCENT**

---

- 2.2. Analitzar les característiques de la comunicació constructiva i empàtica.
3. Potenciar l'assertivitat i l'empatia. Reconèixer quins són els sentiments dels altres i les seves necessitats.
  - 3.1. Descriure i connectar amb els sentiments aliens.
  - 3.2. Mostrar una actitud assertiva.
  - 3.3. Reconèixer i explorar quins són els nostres judicis.
4. Prevenir conflictes i situacions violentes.
  - 4.1. Descriure com preveure una situació de conflicte.
  - 4.2. Dissenyar un pla d'actuació metodològic davant de situacions violentes.
  - 4.3. Gestionar adequadament les emocions pròpies i alienes.
5. Desenvolupar l'escolta activa per interpretar els senyals de comunicació no-verbal, dominant la mirada.
  - 5.1. Identificar els senyals del comportament gestual de l'/la interlocutor(a).
  - 5.2. Mostrar una comunicació no-verbal positiva en funció del/dels receptor(s).

## **Continguts**

1. Comunicació i empatia.
  - 1.1. Lleis de la comunicació. Definició d'empatia.
  - 1.2. Pautes per a la comunicació personal.
2. Competències comunicatives.
  - 2.1. Eines per a una comunicació eficaç.
  - 2.2. La comunicació no-verbal.
3. Competències emocionals.
  - 3.1. Ecologia emocional i gestió d'emocions.
4. L'assertivitat.

## **PLA DOCENT**

---

4.1. Bases per al desenvolupament de la comunicació assertiva.

4.2. Comportaments favorables.

5. Capacitat dialògica.

5.1. Objectius del diàleg empàtic.

5.2. L'escolta atenta. La mirada.

6. Comunicació per a la resolució de conflictes.

6.1. Pautes per establir un clima de confiança.

## **Materials formatius de consulta**

### **Materials de referència per l'acció formativa**

#### **Materials formatius complementaris:**

↗ [Cómo mejorar el clima laboral de su empresa](#)

↗ [Actitud: Víctor Küppers](#)

↗ [Derribar prejuicios](#)

↗ [Diferencia entre simpatía y empatía](#)

↗ [El contagio de las emociones: Elsa Punset](#)

↗ [Entrénate para la vida: Patricia Ramírez](#)

↗ [Great place to work](#)

↗ [Mejorar la empatía. Elsa Punset](#)

↗ [Universo de emociones](#)

## **Orientacions metodològiques per al participant**

· Es planteja una metodologia diversa en totes les sessions amb la finalitat d'aconseguir ritmes i dinàmiques diferents en funció de les necessitats dels/de les participants.

Per a cada sessió hi haurà:

· una part expositiva, més teòrica.

## **PLA DOCENT**

---

- a continuació un cas pràctic o activitats relacionades amb el context teòric presentat.
  - Seguidament es proposa la lectura i la reflexió individual d'un article relacionat amb la temàtica de la sessió. Aquest article es comentarà en petits grups i s'exposaran les reflexions a la resta de participants.
- Per finalitzar la sessió, es planteja alguna dinàmica de grup amb intervencions en forma de portaveus per arribar a determinades conclusions que s'hauran de posar en comú al gran grup.

### **Orientacions metodològiques per al docent**

- Es planteja una metodologia diversa en totes les sessions amb la finalitat d'aconseguir ritmes i dinàmiques diferents en funció de les necessitats dels/de les participants.
- Per tant, a cada sessió, hi haurà: una part expositiva, més teòrica; a continuació un cas pràctic o activitats relacionades amb el context teòric presentat. Seguidament es proposa la lectura i la reflexió individual d'un article relacionat amb la temàtica de la sessió. Aquest article es comentarà en petits grups i s'exposaran les reflexions a la resta de participants. Per finalitzar la sessió, es planteja alguna dinàmica de grup amb intervencions en forma de portaveus per arribar a determinades conclusions que s'hauran de posar en comú al gran grup.

Es suggereix que una de les dinàmiques pot centrar-se en el visionat de dos models de comunicació mitjançant dos exemples en format vídeo.

Els/Les participants en petits grups hauran de fer una anàlisi del missatge explícit i l'actitudinal que transmeten els/les oradors/ores. Ompliran un quadre que es facilitarà a cada grup i a mode esquemàtic es farà un resum de "Què han dit" i "Com ho han dit". El grup posarà en comú les fortaleses i debilitats de cada estil comunicatiu, així com les reflexions grupals dels aspectes amb els quals hi troben més afinitat. Un portaveu de cada grup ho exposarà a la resta.

Finalment, el/la formador(a) farà un recull de conclusions.

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**

 **PLA DOCENT**

---

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

Participar i superar les activitats proposades pel docent.

### Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 80

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

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Participació en les activitats proposades pels docents	100			
<b>Puntuació Total (suma de punts)</b>	<b>100</b>			

### Certificació

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

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 80 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament