



## 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



## Temporalització

### **Durada total:**

14 hores

### **Distribució horaria:**

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 8

Hores de treball virtual: 6

### **Programació setmanal orientativa:**

7 setmanes

## 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

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.



## PLA DOCENT

---

- 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

### Materials de referència per l'acció formativa

[!\[\]\(5361750c22c4e047a52f4eac1ec2d4cc\_img.jpg\) 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:

[!\[\]\(0d5ec72f61334709c3fc9450209b754f\_img.jpg\) BORRELL, F. \(2002\) Comunicar bien para dirigir mejor. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.](#)

 **PLA DOCENT**

## 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'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 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

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

Elements d'avaluació	Punts
Activitats previstes durant el curs	50
Projecte de millora individual	50
<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.



## PLA DOCENT

---

- Assolir un mínim de 70 punts del total dels element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament