

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

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
 - 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.

PLA DOCENT

- 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.
 - 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](#)

PLA DOCENT

- [↗ 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,
- 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 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

Participar i superar les activitats proposades pel docent



PLA DOCENT

Puntuació dels elements d'avaluació

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

Elements d'avaluació	Punts
Participació en les activitats proposades pels docents	100
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 80 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament