

Acció formativa:

Habilitats de comunicació

Objectius generals

- Adquirir l'habilitat i conèixer els sistemes subjectius de comunicació.
- Entendre el missatge per tots els mitjans de comunicació.
- Transmetre el missatge de forma correcta i aconseguint la màxima comprensió del receptor.
- Identificar i manegar la comunicació verbal i no verbal.
- Comunicar de manera congruent el missatge i identificar les incongruències.

Objectius específics

- Conscienciar sobre els avantatges de la cooperació en el treball, no únicament a l'organització sinó per a l'èxit personal.
- Desenvolupar l'autoconeixement i l'autocontrol com capacitats claus per a treballar amb confort, amb una autoestima enfortida i amb el recolzament de unes relacions socials inevitables.
- Millorar les habilitats de comunicació que permeten ser més productius, evitar errades o malentesos i establir relacions més sòlides, transparents i sanes.

Continguts

1. El procés de comunicació (4h)
 - 1.1 La comunicació interpersonal
 - 1.2 Tipus de comunicacions
 - 1.3 La comunicació eficaç
2. Anàlisi de la comunicació (4h)
 - 2.1 Comunicació estratègica
 - 2.2 Canals i informació
 - 2.3 Adaptació de missatges
3. Psicologia de l'interlocutor (4h)
 - 3.1 Claus de l'empatia
 - 3.2 Llenguatge positiu
 - 3.3 Raó i emoció
 - 3.4 Les emocions bàsiques
4. Com corregir actuacions errònies i com reconèixer la feina ben feta (4h)
 - 4.1 L'actitud assertiva
 - 4.2 Neutralitzar comportaments agressius
 - 4.3 Formular opinions i crítiques correctament
 - 4.4 Prevenició de conflictes
5. Dificultats davant el oient (5h)
 - 5.1 Barreres de la comunicació
 - 5.2 Aconseguir l'atenció
 - 5.3 L'expressió oral i escrita

- 5.4 Altres dificultats en la comunicació
- 6. Escolta activa (5h)
 - 6.1 El funcionament de l'escolta
 - 6.2 Temps lliure mental
 - 6.3 Desenvolupar l'habilitat d'escoltar
- 7. Comunicació no verbal (4h)

Metodologia d'impartició

Metodologia basada en un enfocament absolutament pràctic i participatiu. Si bé, hi haurà una part teòrica que doni suport a l'aprenentatge, aquest en gran mesura serà inductiu. Com que l'objectiu principal de l'aprenentatge és l'adquisició d'habilitats i no pas l'acumulació de coneixements, la metodologia utilitzada serà totalment activa i participativa, amb l'objectiu que els alumnes tinguin un aprenentatge més vivencial. Estarà bàsicament centrada en el desenvolupament de jocs de rol, que ha de permetre a l'alumne el desenvolupament de la seva capacitat creativa i resolutiva enfront de situacions figurades, que representin el màxim possible situacions similars a les que poden trobar-se en el seu lloc de treball.

Avaluació

Malgrat que la tipologia de les diferents accions formatives és molt diversa, totes tenen en comú un contingut teòric i un altre pràctic. Tanmateix les podríem agrupar segons quin sigui l'enfoc metodològic predominant:

L'enfoc és tant teòric com pràctic:

Aplicacions informàtiques, Gestió comptable

Xarxes socials i màrqueting

Magatzem i carretons

Segons sigui l'enfoc, el formador donarà més pes a l'avaluació de continguts o a l'adquisició d'habilitats, però la superació de l'acció estarà condicionada a l'avaluació d'ambdues parts.

Per aquest motiu i amb l'objectiu d'homogeneïtzar l'avaluació de les accions formatives, es farà de la manera següent:

Avaluació d'habilitats: El docent posarà en pràctica al llarg de tot el curs una avaluació amb caràcter continu sobre l'aprenentatge de les habilitats, així com del seu grau d'aplicació en els casos pràctics. L'eina utilitzada serà la metodologia observacional de l'activitat diària dels alumnes. Aquestes dades qualitatives serviran al docent com a retroalimentació sobre la progressió de l'aprenentatge dels alumnes, per reorientar si cal, el procés d'ensenyament que ajudin a l'alumne a assolir els objectius conceptuals i d'habilitats específics del curs. També es tindrà en compte l'actitud de l'alumne (esforç, puntualitat, participació, interès, etc.).

Aquesta valoració es registrarà a la graella de final de curs i indicarà si l'alumne ha tingut una adquisició adequada de les habilitats i actitud a l'aula. L'avaluació contínua contindrà dos possibles valors (ASSOLEIX / NO ASSOLEIX).

Avaluació de continguts: El docent passarà una prova escrita per avaluar el nivell d'aprenentatge dels continguts del curs. Aquesta avaluació serà en forma de test amb 10 ítems de quatre alternatives de resposta, restant 0,25 punts les errades. S'efectuarà al final de l'acció formativa. Aquesta prova final haurà de demostrar el nivell d'adquisició de continguts de tipus conceptual. En l'avaluació de continguts, el docent puntuarà de 0 a 10 l'aprenentatge per part dels participants i es registrarà APTE / NO APTE a la graella de final de curs. Serà APTE a partir de 5 punts.

El docent reflectirà a la graella de final de curs, la valoració de l'avaluació d'habilitats i de continguts. Per assolir el certificat d'aprofitament s'haurà d'assistir al 75 % de la durada del curs, assolir les habilitats i ser Apte pel que fa als continguts.

Qui no assoleixi les habilitats o no sigui apte i hagi assistit al 75 % de la durada del curs se li lliurarà un certificat d'assistència. Aquí és on el docent en funció de l'objectiu de l'aprenentatge i de l'actitud de l'alumne, podrà compensar ambdues avaluacions si el resultat d'una o altre és molt ajustat, per tal que l'alumne pugui disposar també del certificat d'aprofitament.

En cas de no assistir al 75 % de la durada del curs no tindrà dret a cap certificació del curs.

CERTIFICACIÓ DE L'ACCIÓ FORMATIVA

- Certificat d'assistència.
- Diploma d'aprofitament.**
- Certificació d'unitat formativa.
- Certificació vinculada a la capacitació professional o reconeguda per norma. Mòdul formatiu de CP complet o mitjançant unitats formatives (recordeu indicar si l'itinerari es fa en diferents convocatòries).
- Certificat de professionalitat complet o mitjançant itinerari formatiu.

Modalitat presencial / mixta: Recursos de les accions formatives

Requisits del formador/s

Titulació universitària preferentment en psicologia, o formació específica en l'especialitat formativa a impartir i una expertesa professional superior a 2 anys en l'àmbit en el que forma. Experiència docent superior a 600 hores, de la qual estaran

exemptes les persones que comptin amb el CP de Docència de la formació professional per a l'ocupació o bé el màster en formació del Professorat d'Educació Secundària Obligatoria i Batxillerat, Formació Professional i també psicòlegs, pedagogs, psicopedagogs i mestres.

Materials didàctics

A totes les accions de les diferents especialitats es lliurarà a cada participant:

- Una carpeta.
- Bolígraf i llibreta.
- Programa de l'acció formativa.
- Llibre o quan no hi hagi un adequat en el mercat dossier específic del curs.
- Material elaborat pel centre per a la realització d'exercicis o pràctiques si s'escau.
- Fotocòpies d'articles relacionats amb el contingut de l'acció, si s'escau i Bibliografia.

Modalitat presencial / mixta: descriu les instal·lacions en cas de no tractar-se d'aules teòriques i els recursos didàctics necessaris per l'impartició de l'acció

En general a utilitzar a l'aula quan els cursos no requereixin altres instal·lacions més específics:

L'aula on realitzarem aquesta formació tindrà com a mínim 2 m² d'espai per alumne i serà com a mínim de 30 m². Estarà equipada amb el mobiliari necessari per realitzar la formació: taules i cadires preferiblement, i en el seu defecte cadires amb pales, pissarra, projector i ordinador per al formador. Tindrà preferentment il·luminació i ventilació natural, però com a mínim hi haurà il·luminació i sistemes de ventilació artificial. Disposaran de connexió a internet i wifi. Només s'acceptarà la seva inexistència quan no sigui necessari en cap cas

Les instal·lacions disposaran, a banda de les aules, com a mínim de serveis sanitaris, preferiblement separats per sexes i adaptats, i una secretaria o recepció.

Pel que fa a les instal·lacions i aules de les accions corresponents a mòduls de certificats de professionalitat, s'ajustaran als requisits exigits a l'article 4 del RD que reguli cada certificat de professional

Totes les aules disposaran de Pissarra, Projector i Ordinador per al professor com a mínim.

En totes les accions TIC i altres com màrqueting digital, xarxes socials, community manager, comptabilitat, i en general les que siguin necessàries a criteri del docent disposaran també d'un ordinador per alumne amb el software actualitzat i necessari segons el contingut del curs. En les accions d'idiomes, es podrà utilitzar també ordinadors pels alumnes amb el software adient, quan així ho requereixi el centre. Disposaran de connexió a internet i wifi. Només s'acceptarà la seva inexistència quan no sigui necessari en cap cas.

En general, sempre que ho consideri oportú el docent i siguin necessaris pel desenvolupament de l'acció formativa, es podran utilitzar altres mitjans diferents als mencionats amb anterioritat.

Acció formativa:

Lideratge d'equips

Objectius generals

- Incorporar aprenentatges de noves formes d'ésser.
- Produir un canvi en la forma d'observar situacions per a declarar oportunitats.
- Prendre acció en funció del que es vulgui assolir, promovent compromisos amb els resultats, separant-lo de les seves explicacions.

Objectius específics

- Liderar equips amb consciència i control d'un mateix.
- Conèixer definir i identificar situacions de lideratge.
- Definir objectius per un grup al qual has de liderar.
- Incorporar eines de motivació en el lideratge d'equips
- Incorporar al lideratge de grup tècniques de negociació davant conflictes.

Continguts

1. Liderar-se un mateix per poder liderar als altres (6h)
 - 1.1 Lideratge. El paper del líder
 - 1.2. Estils de lideratge
 - 1.3. Habilitats socials i competències del líder
 - 1.4 Gestió del lideratge. La presa de decisions
 - 1.5 Autocontrol emocional i motivació d'equips
 - 1.6 Coaching com a estil de lideratge
 - 1.7 Lideratge 2.0
2. Objectius previs per a un líder (6h)
 - 2.1 definició del objectius personals
 - 2.2 definició dels objectius del equip.
3. Automotivació per motivar (6h)
 - 3.1 Ser positiu
 - 3.2 Ser objectiu
 - 3.3 Estimar-se a un mateix
 - 3.4 Assumir els problemes
 - 3.5 No exigir-se al màxim
 - 3.6 Posar-se metes assolibles
 - 3.7 No tenir por al fracàs
 - 3.8 Acceptar-se físicament
 - 3.9 No deixar les coses per demà
 - 3.10 Donar importància a les petites coses de la vida
 - 3.11 Cerca suport
4. Lideratge en l'empresa (6h)
 - 4.1 Carisme
 - 4.2 Organitzatiu
 - 4.3 Comunicador

- 4.4 Entusiasta
- 4.5 Resolutiu
- 4.6 Disciplina
- 4.7 Creatiu 4.8 Negociador
- 4.9 Honest
- 5. Resolució de conflictes en l'empresa (6h)
- 5.1 Els inevitables conflictes
- 5.2 Fonts de conflicte
- 5.3. Previsió, anàlisi i solució
- 5.4. Negociació i mediació

Metodologia d'impartició

Metodologia basada en un enfocament absolutament pràctic i participatiu. Si bé, hi haurà una part teòrica que doni suport a l'aprenentatge, aquest en gran mesura serà inductiu. Com que l'objectiu principal de l'aprenentatge és l'adquisició d'habilitats i no pas l'acumulació de coneixements, la metodologia utilitzada serà totalment activa i participativa, amb l'objectiu que els alumnes tinguin un aprenentatge més vivencial. Estarà bàsicament centrada en el desenvolupament de jocs de rol, que ha de permetre a l'alumne el desenvolupament de la seva capacitat creativa i resolutiva enfront de situacions figurades, que representin el màxim possible situacions similars a les que poden trobar-se en el seu lloc de treball.

Avaluació

Malgrat que la tipologia de les diferents accions formatives és molt diversa, totes tenen en comú un contingut teòric i un altre pràctic. Tanmateix les podríem agrupar segons quin sigui l'enfoc metodològic predominant:

L'enfoc és tant teòric com pràctic:

Aplicacions informàtiques, Gestió comptable

Xarxes socials i màrqueting

Magatzem i carretons

Segons sigui l'enfoc, el formador donarà més pes a l'avaluació de continguts o a l'adquisició d'habilitats, però la superació de l'acció estarà condicionada a l'avaluació d'ambdues parts.

Per aquest motiu i amb l'objectiu d'homogeneïtzar l'avaluació de les accions formatives, es farà de la manera següent:

Avaluació d'habilitats: El docent posarà en pràctica al llarg de tot el curs una avaluació amb caràcter continu sobre l'aprenentatge de les habilitats, així com del seu grau d'aplicació en els casos pràctics. L'eina utilitzada serà la metodologia observacional de l'activitat diària dels alumnes. Aquestes dades qualitatives serviran al docent com a retroalimentació sobre la progressió de l'aprenentatge dels alumnes, per reorientar si cal, el procés d'ensenyament que ajudin a l'alumne a assolir els objectius conceptuals i

d'habilitats específics del curs. També es tindrà en compte l'actitud de l'alumne (esforç, puntualitat, participació, interès, etc.).

Aquesta valoració es registrarà a la graella de final de curs i indicarà si l'alumne ha tingut una adquisició adequada de les habilitats i actitud a l'aula. L'avaluació contínua contindrà dos possibles valors (ASSOLEIX / NO ASSOLEIX).

Avaluació de continguts: El docent passarà una prova escrita per avaluar el nivell d'aprenentatge dels continguts del curs. Aquesta avaluació serà en forma de test amb 10 ítems de quatre alternatives de resposta, restant 0,25 punts les errades. S'efectuarà al final de l'acció formativa. Aquesta prova final haurà de demostrar el nivell d'adquisició de continguts de tipus conceptual. En l'avaluació de continguts, el docent puntuarà de 0 a 10 l'aprenentatge per part dels participants i es registrarà APTE / NO APTE a la graella de final de curs. Serà APTE a partir de 5 punts.

El docent reflectirà a la graella de final de curs, la valoració de l'avaluació d'habilitats i de continguts. Per assolir el certificat d'aprofitament s'haurà d'assistir al 75 % de la durada del curs, assolir les habilitats i ser Apte pel que fa als continguts.

Qui no assoleixi les habilitats o no sigui apte i hagi assistit al 75 % de la durada del curs se li lliurarà un certificat d'assistència. Aquí és on el docent en funció de l'objectiu de l'aprenentatge i de l'actitud de l'alumne, podrà compensar ambdues avaluacions si el resultat d'una o altre és molt ajustat, per tal que l'alumne pugui disposar també del certificat d'aprofitament.

En cas de no assistir al 75 % de la durada del curs no tindrà dret a cap certificació del curs.

CERTIFICACIÓ DE L'ACCIÓ FORMATIVA

- Certificat d'assistència.
- Diploma d'aprofitament.**
- Certificació d'unitat formativa.
- Certificació vinculada a la capaciació professional o reconeguda per norma. Mòdul formatiu de CP complet o mitjançant unitats formatives (recordeu indicar si l'itinerari es fa en diferents convocatòries).
- Certificat de professionalitat complet o mitjançant itinerari formatiu.

Modalitat presencial / mixta: Recursos de les accions formatives

Requisits del formador/s

Titulació universitària preferentment en psicologia, o formació específica en l'especialitat formativa a impartir i una expertesa professional superior a 2 anys en l'àmbit en el que forma. Experiència docent superior a 600 hores, de la qual estaran exemptes les persones que comptin amb el CP de Docència de la formació professional per a l'ocupació o bé el màster en formació del Professorat d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat, Formació Professional i també psicòlegs, pedagogs, psicopedagogs i mestres.

Materials didàctics

A totes les accions de les diferents especialitats es lliurarà a cada participant:

- Una carpeta.
- Bolígraf i llibreta.
- Programa de l'acció formativa.
- Llibre o quan no hi hagi un adequat en el mercat dossier específic del curs.
- Material elaborat pel centre per a la realització d'exercicis o pràctiques si s'escau.
- Fotocòpies d'articles relacionats amb el contingut de l'acció, si s'escau i Bibliografia.

Modalitat presencial / mixta: descriu les instal·lacions en cas de no tractar-se d'aules teòriques i els recursos didàctics necessaris per l'impartició de l'acció

En general a utilitzar a l'aula quan els cursos no requereixin altres instal·lacions més específics:

L'aula on realitzarem aquesta formació tindrà com a mínim 2 m² d'espai per alumne i serà com a mínim de 30 m². Estarà equipada amb el mobiliari necessari per realitzar la formació: taules i cadires preferiblement, i en el seu defecte cadires amb pales, pissarra, projector i ordinador per al formador. Tindrà preferentment il·luminació i ventilació natural, però com a mínim hi haurà il·luminació i sistemes de ventilació artificial. Disposaran de connexió a internet i wifi. Només s'acceptarà la seva inexistència quan no sigui necessari en cap cas

Les instal·lacions disposaran, a banda de les aules, com a mínim de serveis sanitaris, preferiblement separats per sexes i adaptats, i una secretaria o recepció.

Pel que fa a les instal·lacions i aules de les accions corresponents a mòduls de certificats de professionalitat, s'ajustaran als requisits exigits a l'article 4 del RD que reguli cada certificat de professional

Totes les aules disposaran de Pissarra, Projector i Ordinador per al professor com a mínim.

En totes les accions TIC i altres com màrqueting digital, xarxes socials, community manager, comptabilitat, i en general les que siguin necessàries a criteri del docent disposaran també d'un ordinador per alumne amb el software actualitzat i necessari segons el contingut del curs. En les accions d'idiomes, es podrà utilitzar també ordinadors pels alumnes amb el software adient, quan així ho requereixi el centre.

Disposaran de connexió a internet i wifi. Només s'acceptarà la seva inexistència quan no sigui necessari en cap cas.

En general, sempre que ho consideri oportú el docent i siguin necessaris pel desenvolupament de l'acció formativa, es podran utilitzar altres mitjans diferents als mencionats amb anterioritat.