



Planificació de les accions formatives:

Les accions formatives que componen el present itinerari estan programades per a que aquelles persones que vulguin realitzar la totalitat de les accions formatives les puguin realitzar.

Els possibles candidats es poden inscriure a les accions formatives que vulguin d'aquest itinerari, **ja sigui únicament a una o bé a totes.**

Itinerari: Habilitats Interpersonals

1 Habilitats de
Comunicació

2 Resolució de
Conflictes

3 Eines per a
l'Organització
del Temps

4 Principis Bàsics de
la Intel·ligència
Emocional



ESCOLA SANT
GERVASI
COOPERATIVA

ÀREA DE QUALIFICACIÓ
PROFESSIONAL



Des de 1984, a l'AQP de l'Escola Sant Gervasi formem, qualifiquem, orientem i acompanyem a les persones per a la seva inserció laboral i la millora continua durant tota la seva vida professional.

**Gaudeix de la teva experiència
qualificadora!**



Itinerari Habilitats Interpersonals



Accions formatives incloses a l'itinerari:

Denominació	Tipus	Hores
Habilitats de comunicació	Teleformació	30 hores
Resolució de conflictes	Teleformació	30 hores
Eines per a l'organització del temps	Teleformació	21 hores
Principis bàsics de la intel·ligència emocional	Teleformació	30 hores
Total hores de l'itinerari		111 hores

1. Habilitats de comunicació



Durada: 30h

Objectiu general:

- Identificar i aplicar estratègies i tècniques de comunicació que facilitin la comunicació efectiva.

Objectius específics:

- Identificar els factors i les tècniques per afavorir una comunicació efectiva, basada en l'assertivitat
- Aplicar tècniques i estratègies de comunicació, incloent l'anàlisi sobre les emocions i les capacitats dels interlocutors i la seva gestió

Modul de formació 1: Comunicació assertiva i efectiva

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Identificació de la comunicació assertiva**
 - Factors de la comunicació efectiva
 - Elements integrants de la comunicació
 - Elements actitudinals per a una escolta activa i empàtica
 - Tècniques d'escolta activa i empàtica
- **Execució coherent del missatge, identificant les possibles interferències**
 - Comunicació verbal i no verbal
 - Barreres en la comunicació
 - Estils de resposta a la comunicació verbal
 - Opinions, aclariments o peticions

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Predisposició a l'ús de competències habituals en la comunicació com l'empatia, l'assertivitat, l'escolta activa, l'autoconeixement i capacitat negociadora.

Modul de formació 2: Psicologia de l'interlocutor

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Aplicació de la psicologia de l'interlocutor a la comunicació**
 - Emocions en la comunicació
 - Tècniques de comunicació empàtica
 - Control de les emocions en situacions de conflicte

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Implicació en la gestió de les emocions per a la millora de les relacions personals i professionals.

2. Resolució de conflictes



Durada: 30h

Objectiu general:

- Elaborar estratègies que permetin resoldre situacions conflictives amb la màxima eficàcia possible.

Objectius específics:

- Classificar els conceptes claus per a la identificació de conflictes i les seves tipologies.
- Identificar eines de comunicació i gestió emocional davant de situacions conflictives

Modul de formació 1: Definició del conflicte i classificació dels elements

Resultats d'aprenentatge:

CONEXIMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Classificació de les tipologies de conflictes (Moore,1995):**
 - Segons la pluralitat de persones implicades.
 - Segons les parts que s'hi oposen.
 - Segons la naturalesa.
 - Segons la percepció.
 - Segons la intensitat.
- **Exposició dels elements de conflicte:**
 - Persona.
 - Procés.
 - Problema.
 - Anàlisi d'una dinàmica de situació de conflicte:
 - Exposició del Triangle de la Violència (Galtung, 2003)
 - Exemples pràctics de conflicte

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Assimilació dels conceptes claus per a la identificació de conflictes.
- Sensibilització davant de situacions de conflicte a partir de casos pràctics

2. Resolució de conflictes



Modul de formació 2: Tècniques de comunicació i gestió emocional

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Definició dels elements en la comunicació segons diverses teories:**
 - La font
 - El missatge: verbal o no verbal
 - El canal o via
 - El receptor/a del missatge
- **Identificació d'elements importants de la comunicació per reduir malentesos:**
 - Tècniques de la comunicació assertiva i els seus objectius
 - Escolta activa
 - L'empatia
 - Comunicació intercultural
 - Comunicació no verbal
- **Exposició de ferramentes per a la gestió emocional:**
 - Definició de les emocions: negatives, positives, ambigües, socials i estètiques (R. Bisquerra).
 - Eines d'intel·ligència emocional (D. Goleman)

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Adquisició d'eines de comunicació i gestió emocional davant de situacions conflictives.

Modul de formació 3: Eines aplicables a la gestió del conflicte

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Classificació dels elements per a una negociació eficaç:**
 - Fases
 - Preparació
 - Objectius
 - Solucions
 - Concessions
- **Tècniques de resolució de conflicte:**
 - Negociació
 - Conciliació
 - Mediació
 - Arbitratge
 - Judici
- **Anàlisi d'exemples pràctics:**
 - Conflictes en àmbits educatius
 - Conflictes en àmbits laborals
 - Conflictes en àmbits socials

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Adquisició d'eines aplicables a la gestió de conflictes.

3. Eines per a l'organització del temps

Durada: 30h

Objectiu general:

- Aplicar tècniques d'administració del temps per assolir objectius personals, professionals i de productivitat.

Objectius específics:

- Identificar el concepte de temps i les principals causes de pèrdua de temps.
- Definir eines d'organització del temps i del treball.
- Explicar diferents models de productivitat personal.

Modul de formació 1: Concepte i principals causes de pèrdues de temps

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Identificació del concepte del temps**
 - Concepte del temps i mitologia
 - Diferents concepcions del temps.
- **Distinció de les principals causes de pèrdues de temps**
 - Els "lladres de temps"
 - Les noves tecnologies, les xarxes socials i els estímuls externs
 - La multitasca externs
 - La "multitasca".

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Assimilació del concepte de temps
- Atenció a les principals causes de pèrdua del temps.

Modul de formació 2: Tècniques d'organització del temps i del treball

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Identificació de tipus de maneig de temps**
 - El mode rellotge
 - El mode brúixola
 - La llei de Parkinson.
- **Aplicació de tècniques de gestió del temps**
 - Els quatre quadrants de Covey: urgent i important / important no urgent / urgent no important / no urgent no important
 - Tècnica Pomodoro
 - Planificació realista en el càlcul de temps de les activitats
 - Planificació de marges per a imprevistos
 - Planificació de pauses per donar lloc al sorgiment de solucions creatives.

3. Eines per a l'organització del temps

Modul de formació 2: Tècniques d'organització del temps i del treball

- **Aplicació de tècniques d'organització general del treball**

- Identificació de prioritats i objectius
- Organització de fulls de ruta
- Organització de la informació
- Reducció d'estímul externs per aconseguir una feina d'organització serial evitant una atenció parcial continua
- Tasques elefant i tasques ratolí
- Organització prèvia de les reunions
- Organització de l'espai de treball
- Organització de delegació de tasques.

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Assimilació dels tipus de maneig del temps
- Rigor en les tècniques de gestió i organització del temps.

Modul de formació 3: Principals models de productivitat personal

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Classificació dels diferents models de productivitat personal**

- El model de productivitat de Bàrbara Berckhan
- El model de productivitat de David Allen
- El model de productivitat de Leo Babauta
- Exemples de casos pràctics.

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Consciència de diferents models de productivitat personal
- Rigor a l'hora d'aplicar els models a la feina diària de cada persona utilitzant el que més convingui.

4. Principis bàsics de la intel·ligència emocional



Durada: 30h

Objectiu general:

- Interpretar la intel·ligència emocional per aplicar-la de manera transversal en diferents contextos.

Objectius específics:

- Interpretar els conceptes claus i diferenciar les diferents teories.
- Identificar les diferents emocions i la seva funcionalitat per gestionar-les de manera eficient, millorant el clima i la comunicació laboral, fomentant les relacions sanes.
- Utilitzar diferents eines per a la gestió de les emocions i aplicar depenent dels diferents contextos.

Modul de formació 1: Principis bàsics de la intel·ligència emocional

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Explicació de les claus essencials de la intel·ligència emocional**
 - Adquisició d'autoconsciència emocional
 - Presa de consciència per a l'autoregulació
 - Gestió per a l'automotivació
 - Utilització de les habilitats socials: empatia, escolta activa i assertivitat
- **Definició de l'origen i les teories**
 - Intel·ligències múltiples de Gardner
 - Intel·ligència emocional de Goleman.

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Curiositat per la intel·ligència emocional i les possibilitats d'aplicació
- Compromís amb consolidar els diferents conceptes i teoria.

Modul de formació 2: Identificació i gestió de les emocions

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Identificació de les emocions**
 - Coneixement de les emocions bàsiques
 - Maneig de l'acceptació
 - Domini de la resiliència
 - Aplicació del perdó
 - Formulació de la gratitud
- **Gestió emocional i salut**
 - Definició d'ecologia emocional
 - Millora del clima i la comunicació laboral
 - Construcció de relacions interpersonals saludables.

4. Principis bàsics de la intel·ligència emocional



Modul de formació 3: Aplicació d'eines per a una bona gestió emocional

Resultats d'aprenentatge:

CONEIXEMENTS / CAPACITATS COGNITIVES I PRÀCTIQUES

- **Aplicació d'eines**
 - Lideratge i l'efecte Pigmalíó
 - Disseny de la roda de la vida
 - Diferenciació entre tinc vs trio
 - Transformació de creences limitants
 - Narració de la nostra història
 - Canvi d'actitud
 - Ampliació de l'autoestima
 - Incorporació del mindfulness.

HABILITATS DE GESTIÓ, PERSONALS I SOCIALS

- Implicació i responsabilitat en el bon ús de cadascuna de les eines.