

CURS D'HABILITATS COMUNICATIVES EN L'ATENCIÓ A L'USUARI I L'ENTORN LABORAL.

El curs ofereix pautes, tècniques i un codi de comportament per expressar-se amb la màxima efectivitat, correcció i persuasió. Tots aquests recursos permeten treure més profit de qualsevol conversa, entrevista o activitat professional.

I. ELS FONAMENTS DE LA COMUNICACIÓ INTERPERSONAL

1. Els principis psicològics de la comunicació.
2. Les habilitats comunicatives bàsiques.
3. Llenguatge verbal i no-verbal.
4. Flexibilitat mental i autocontrol.
5. Com afecten la ràbia i la por en la comunicació

II. LA COMUNICACIÓ VERBAL

6. Els errors més habituals en la comunicació interpersonal.
7. Comunicació agressiva, submissa i assertiva.
8. Tècniques de discussió.
9. Estructura profunda i estructura superficial del llenguatge
10. Tècniques de persuasió.

III. LA COMUNICACIÓ NO-VERBAL

11. Les mirades.
12. Els somriures.
13. Les encaixades de mans.
14. Les posicions corporals.

IV. L'ATENCIÓ A L'USUARI

15. Aspectes psicològics a tenir en compte en l'atenció a l'usuari.
16. La veu: ritme, to i timbre
17. Tècniques de comunicació assertiva.
18. Introducció a la resolució de conflictes.

COM PARLAR EN PÚBLIC DE FORMA EFECTIVA

El curs ofereix tot l'aprenentatge necessari per parlar davant qualsevol auditori amb fluïdesa, naturalitat, coherència i precisió.

I. QÜESTIONS INTRODUCTÒRIES

1. El poder de la paraula.
2. Som el que comuniquem: els principis fonamentals de la comunicació en públic.

II. EL PÚBLIC

3. Què espera el públic de l'orador/a?
4. El desenvolupament de la confiança: per què fa por parlar en públic?
5. Els tipus de públic
6. Els errors més habituals davant l'auditori.

L'ORADOR/A

7. To, intensitat i volum de la veu adequats.
8. Posició corporal i direcció de la mirada.
9. Tècniques per parlar en públic.

L' ESTRUCTURA DEL DISCURS I ELS SEUS TIPUS

10. Definició i limitació del tema.
11. Inici, desenvolupament i final del discurs.
12. Discurs informatiu i discurs persuasiu.
13. Discurs preparat i discurs improvisat.
14. Presentacions i discursos informals.

LA PRÀCTICA

15. Estudi i comentari de fragments de discursos històrics.
16. Preparació d'un discurs de cinc minuts.

PNL I ESTRATÈGIES D'INFLUÈNCIA

La forma de comunicar-nos amb les altres persones i amb nosaltres mateixos/es determina fortament les nostres relacions, els nostres objectius i el seu grau d'èxit a l'hora d'assolir-los. La Programació Neuro-Lingüística (PNL) estudia la relació entre el llenguatge, el nostre comportament quotidià i els condicionaments dels nostres programes comunicatius .

El curs aporta els coneixements i els exercicis pràctics necessaris per a dominar els fonaments de la PNL i per usar-los amb èxit en l'àmbit professional desafiant de manera elegant les creences perjudicials dels nostres usuaris.

I. INTRODUCCIÓ

1. Els orígens de la programació neurolingüística (PNL).
2. La PNL i els seus pressupòsits.
3. La configuració de la realitat: el mapa mental.

II. PNL I COMUNICACIÓ

4. El llenguatge ens defineix: comunicació interna i comunicació externa.
5. La percepció sensorial: el calibratge.
6. L'acompanyament del llenguatge verbal i no-verbal.
7. Modalitats visuals, auditives i cinestèsiques.
8. Pressuposicions i transgressions.

III. PNL I PENSAMENT DIRIGIT

9. Definició i especificació d'objectius.
10. El poder de la perspectiva: canvi de percepcions.

IV. AMPLIANT LES FRONTERES - PNL I CONGRUÈNCIA

11. Les creences com a motor del nostre comportament.
12. Creences limitadores i creences de creixement.
13. La ignorància il·lustrada recollida en dites populars.

INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

La Intel·ligència emocional és un concepte íntimament lligat a la maduresa psicològica. Aquesta maduresa suposa gestionar amb intel·ligència les pròpies emocions i viure amb equilibri i temperància. Els continguts del curs permeten conèixer millor el funcionament de les emocions, la relació que aquestes mantenen amb la ment racional i com gestionar-les de manera adequada.

I. QÜESTIONS INTRODUCTÒRIES

1. Què és la intel·ligència emocional?
2. Per a què serveixen les emocions?
3. Qui té raó, el cap o el cor?

II. COM MILLORAR LA NOSTRA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

4. La temperància: el domini d'un/a mateix/a.
5. Els diferents tipus d'emocions i les seves respostes fisiològiques.
6. Les emocions que ens fan patir: ràbia, por i tristesa.
7. Emocions, sentiments i estats d'ànim.
8. Les falses catarsis.
9. Exercicis d'autoconeixement i autoestima.
10. Tècniques de canalització emocional.

III. INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL I ENTORN

11. L'equilibri emocional: una proposta de *maduresa*.
12. Algunes notes sobre la parella, la família i el treball.

DURADA DEL CURS: 20 hores.

CONTROL DE L'ESTRÈS LABORAL I PERSONAL

El curs ofereix les pautes i les estratègies bàsiques per distingir i afrontar l'estrès hiperreactiu. També exposa les eines necessàries per fer una bona gestió del temps.

I. QÜESTIONS PRÈVIES

1. Què em passa quan pateixo estrès?
2. L'estrès com a síndrome.
3. Les emocions i la seva relació amb l'estrès.
4. El centre laboral com a font d'estrès.

II. ELS ELEMENTS PRINCIPALS DEL PROCÉS GENERADOR DE L'ESTRÈS

5. La realimentació negativa i els seus símptomes.
6. Els pensaments automàtics i els pensaments limitadors.
7. Els hàbits destructius connectats amb l'estrès.

III. LA PRÀCTICA

8. L'assertió encoberta i els seus beneficis.
9. Exercicis de visualització.
10. Exercicis de reprogramació de percepcions generadores d'estrès.

IV. LA GESTIÓ DEL TEMPS

11. Les lleis del temps.
12. Els lladres del temps.
13. Un pla d'acció per a la millora de la gestió del temps.

DURADA DEL CURS: 20 hores.

SUPERAR L'ADVERSITAT: LA PERSONALITAT RESISTENT

La resistència a les adversitats i l'evolució favorable que manifesten algunes persones davant d'elles és fruit d'un caràcter especial.

Aquest curs estudia la personalitat resistent i ofereix l'estructura necessària per adquirir-la. També exposa en què consisteix la resiliència i els processos que implica.

I. RESISTÈNCIA I RESILIÈNCIA

1. La resistència: una habilitat complexa.
2. Acceptació de la pròpia responsabilitat: l'actitud assertiva.
3. Els principis de la resiliència.

II. OBSTACLES PER PODER SER UNA PERSONA RESISTENT

4. El pessimisme.
5. El victimisme.
6. L'optimisme incondicional.

III. CANVIS I RESISTÈNCIA

7. El canvi de percepció.
8. Reducció d'experiències negatives.
9. El pensament i caràcter de complexitat paradoxal.
10. Exercicis per augmentar la capacitat de resistència.
11. La serendipitat.

IV. LA PERSONA RESILIENT

12. Els patrons implícits en un procés resilient.
13. Exercicis per afavorir els processos resilients.
14. La logoteràpia.

LIDERATGE I HABILITATS SOCIALS

La comunicació deficient i inadequada, la manca de control emocional i la mala gestió interna són avui dia les tres carències més significatives en les habilitats socials del professional. El curs ofereix les pautes i tècniques necessàries per adquirir la destresa i el talent d'un bon líder i per contribuir a la millora del clima laboral.

I. LA COMUNICACIÓ EFECTIVA

1. Els principis psicològics de la comunicació.
2. L'art de comunicar: tècniques de discussió.
3. Tècniques de comunicació assertiva.
4. Els errors més habituals en la comunicació interpersonal.

II. LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

1. Qui té raó, el cap o el cor?
2. Els diferents tipus de persones segons l'estat emocional.
3. Les emocions que ens fan patir: ira, por i tristesa.
4. Tècniques de canalització emocional.

III. AUTORITAT, AUTOCONTROL I MOTIVACIÓ

1. Els models d'autoritat: lideratge, autoritat i motivació.
2. La temperància: el domini d'un/a mateix/a.
3. Autoimatge, autoestima i autoafirmació.

IV. LIDERATGE I GESTIÓ INTERNA

1. La meva configuració de la realitat: el mapa mental.
2. Projecte vital i escala de valors personal.
3. Assumpció de responsabilitats i definició d'objectius.
4. La vida no s'arregla, es governa: la resistència a la frustració.

V. LIDERATGE I EXCEL·LÈNCIA PERSONAL

1. La vida és qüestió de sort: pregunta a qualsevol persona fracassada.
2. Creences limitadores i creences de creixement.
3. L'equilibri emocional: una proposta de maduresa personal.

RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I TREBALL EN EQUIP

Gestionar adequadament els conflictes és un requisit necessari perquè un equip funcioni de manera sinèrgica. El curs ofereix les estratègies fonamentals per poder afrontar els conflictes més habituals en el si de l'equip.

I. QÜESTIONS INTRODUCTÒRIES

1. Definició de conflicte.
2. Valors individuals i valors col·lectius.
3. El conflicte com a fruit de les interrelacions personals.
4. Serveixen per a alguna cosa els conflictes?

II. EL TREBALL EN EQUIP

5. Els principis fonamentals del treball en equip.
6. Avantatges i inconvenients del treball en equip.
7. Com boicotejar el treball en equip

III. LA NEGOCIACIÓ

8. Els diferents tipus de negociacions i el seu procés.
9. Els errors més habituals en una negociació.

IV. LES REUNIONS

10. La reunió: un càstig o una eina útil de treball?
11. Preparació i desenvolupament d'una reunió.
12. Les reunions deficientes.

V. LA PRÀCTICA DE LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

13. La seqüència d'actuació en situacions de conflicte.
14. Jocs de rol simultanis per parelles.

AUTOESTIMA I RELACIONS LABORALS

La manca d'autoconeixement sobre la pròpia identitat és sovint un factor de conflictivitat laboral i interpersonal. Aquest curs pretén treballar sobre la premissa de què l'autoestima no ha de ser ni alta ni baixa, sinó ajustada als talents i límits de cada individu. En cas contrari, les deficiències en l'autoestima comportaran un rendiment per sota o per sobre de les possibilitats de cadascú.

I. QÜESTIONS INTRODUCTÒRIES

1. El jo com a punt de partida.
2. Què és i què no és l'autoestima?
3. Autoconcepte i autoestima.
4. La construcció de la meva identitat social.

II. COM MILLORAR L'AUTOESTIMA

5. Les creences que deterioren les relacions i l'autoestima.
6. Autoestima constant i autoestima inestable.
7. Qualitats i capacitats necessàries per ajustar l'autoestima.
8. Exercicis d'autoconeixement i d'autoestima.

III. JO I EL MEU ENTORN

9. L'entorn laboral com a centre de convivència i aprenentatge.
10. Relacions limitadores i relacions de creixement.
11. El xantatge emocional i les relacions destructives.
12. Assertivitat i tipus de conducta assertiva.
13. Els efectes de la societat competitiva i consumista sobre l'autoimatge.

DURADA DEL CURS: 20 hores

XANTATGE EMOCIONAL I RELACIONS DESTRUCTIVES

Les relacions destructives degraden l'autoestima i la qualitat de vida de qui les pateix. Així doncs, el preu que s'acaba pagant per mantenir-les acostuma a ser molt més elevat que no pas els possibles beneficis que la relació aporta. Reconduir aquest tipus de relacions –o fins i tot, trencar-les- és una decisió que depèn exclusivament de la nostra responsabilitat.

I. QÜESTIONS PRÈVIES

1. Relacions limitadores i relacions destructives.
2. Perquè s'alimenta conscientment una relació destructiva?

II. EL XANTATGE EMOCIONAL

3. Semblances entre el xantatge delictiu i el xantatge emocional.
4. Els tipus més habituals de xantatge emocional.
5. El vincle emocional agressor/a-víctima.
6. Les creences limitadores que alimenten el xantatge.
7. Un pla estratègic per a evitar ser víctima d'un xantatge emocional.

III. L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

8. Què és i que no és l'assetjament psicològic?
9. El perfil emocional i conductual de l'assetjador/a.
10. El perfil psicològic de la víctima.
11. El desenvolupament de l'assetjament
12. Conseqüències a curt i llarg termini d'un assetjament psicològic.
13. Societat contemporània i estructures psicopàtiques.

DURADA DEL CURS: 20 hores