

AREA FORMATIVA:	ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO

COMUNICACIÓN INTELIGENTE: COMUNICACIÓN EFICAZ Y GESTIÓN EMOCIONAL

CÓDIGO

2019/20/3/1

INFORMACIÓN GENERAL

FECHAS	23, 24, 30 y 31 de octubre	LUGAR/AULA	Bilbao. Sede del IVAP (Alameda Recalde, 18)
DURACIÓN	20 horas	HORARIO	09:00-14:00
PLAZO MATRÍCULA	20 de septiembre	VºBº	--
CUPO MAX.	15 personas	DIRIGIDO A	Personal de entidades locales
CRITERIOS SELECCIÓN	--	PRIORIDAD	Alta
PONENTES	Cristina Merino Ortiz	MATERIAL	Se proporcionará el material correspondiente al curso
DISEÑO	EUDEL-DIPUTACIONES-IVAP	EQUIPAMIENTO	Portátil, proyector, papelógrafo, acceso a Internet

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES	Desarrollar el potencial individual para garantizar la comunicación eficaz y gestión emocional en las relaciones interpersonales.
OBJETIVOS DEL ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el estilo comunicacional individual para desarrollar capacidades que garanticen la comunicación eficaz. Practicar modos de interacción personal que promuevan dinámicas eficientes, tanto en la relación interna como externa. Poner en valor la diversidad y las diferentes necesidades de las personas para generar confianza en las relaciones interpersonales. Aprender a comunicarse desde la asertividad y el respeto. Adquirir mayor empatía y capacidad de adaptación en las relaciones interpersonales. Entrenar en diferentes técnicas para desarrollar las competencias emocionales relacionadas con la comunicación eficaz en situaciones complejas.
COMPETENCIAS	<p>Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicar con asertividad, en forma y contenido. Gestionar adecuadamente las emociones (propias y ajenas). Generar confianza para facilitar la comunicación empática. Manejar eficazmente las situaciones complejas con otras personas.

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

METODOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> La metodología es experiencial. Se basa en la acción como elemento metodológico clave para conseguir la interiorización y el cambio personal. Se utilizan herramientas como: simulaciones, dinámicas individuales y grupales, casos reales, técnicas expresivas y planes de acción. Se centra en las personas y las situaciones que experimentan. Las dinámicas partirán de ejemplos aportados por el propio grupo participante como ejemplo de lo que experimentan en su trabajo. Está orientada a la aplicación práctica de lo aprendido en el aula. Se facilita la interiorización de las habilidades que se van trabajando y su
--------------------	---

AREA FORMATIVA:	ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO

COMUNICACIÓN INTELIGENTE: COMUNICACIÓN EFICAZ Y GESTIÓN EMOCIONAL

aplicación ante las situaciones que se encuentran en su día a día.

Algunas de estas estrategias de transferencia son:

- Dinámicas y simulaciones basadas en situaciones reales del propio grupo para facilitar el aprendizaje.
- Planes de acción y/o protocolos de actuación, que recojan las conclusiones y compromisos acordados.

MÓDULO 1: COMUNICACIÓN Y EMOCIÓN

- La comunicación: conceptos básicos
- Elementos constituyentes de la comunicación
- La emoción y sus niveles de manifestación
- Impacto de las emociones en la comunicación
- La regulación emocional.

MÓDULO 2: RELACIONES INTERPERSONALES

- El auto-estilo comunicacional y su impacto
- Estilos de respuesta en las relaciones interpersonales
- La confianza como motor de la comunicación e interacción
- La empatía: clave para la comunicación eficaz
- Gestión del enfado. Criterios para expresar la ira
- Manejo del silencio y bloqueo comunicacional
- Plan de acción: acciones para la comunicación interpersonal.

MÓDULO 3: PROCESO COMUNICACIONAL EFICIENTE

- La asertividad en la forma y el contenido
- Habilidades para el desarrollo de la asertividad
- Formulación de preguntas para el desarrollo de la comunicación
- Estilo de comunicación eficiente en las críticas constructivas
- Técnicas para la comunicación eficaz en situaciones complejas
- Plan de acción: protocolo de actuación dentro de un equipo.

PROGRAMA

EVALUACIÓN

- **Objetivo de la evaluación:** Garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del curso.
- **La evaluación albergará:** Dos fases:
 - **1ª fase:** Evaluación continua: Se realizarán diferentes actividades, siendo necesaria la participación e involucración en las mismas para superar esta evaluación. Se puntuará de 0 a 3, siendo necesario un 2 para aprobar esta fase. Tipos de actividades:
 - Identificación de los estilos de comunicación y su impacto.
 - Simulaciones de interacción personal con diferentes modos de afrontar una situación de comunicación compleja.
 - **2ª fase:** Evaluación final. Se realizará una evaluación de las competencias adquiridas por las personas participantes. Consistirá en una prueba escrita de 7 preguntas de respuesta breve. Será necesario contestar correctamente a 5 de las 7 preguntas para aprobar y las respuestas incorrectas no serán penalizadas. Su duración será de 15-20 minutos y se realizará al final del módulo 3. Ejemplo:
 - Identificar dos técnicas para la comunicación eficaz
 - Formular una pregunta para generar confianza

AREA FORMATIVA:	ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO

COMUNICACIÓN INTELIGENTE: COMUNICACIÓN EFICAZ Y GESTIÓN EMOCIONAL

- Resultado final: será necesario superar las dos pruebas para aprobar el curso. La calificación final consistirá en APTO/ NO APTO.

VALORACIÓN CURSO

- Encuesta de satisfacción del alumnado
- Encuesta de valoración del profesorado

Requisitos a cumplir:

- 80% de asistencia
- Superar la prueba de aprovechamiento

**CERTIFICADO DIGITAL:
APROVECHAMIENTO**

El **certificado digital** estará a su disposición una vez que reciba la notificación en su correo electrónico. Acceda a "Trámites con el IVAP" apartado "Certificaciones".

PRECIO

186€ (ORDEN del 11 de diciembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se fija la cuantía de los precios públicos de las actividades y servicios que presta el Instituto Vasco de Administración Pública)