

## **PROGRAMA FORMATIU**

# **Tècniques de maneig en la comunicació verbal davant una situació potencialment violenta**

## IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

<b>Denominació de l'especialitat:</b>	Tècniques de maneig en la comunicació verbal davant una situació potencialment violenta
<b>Codi:</b>	CTRP0009
<b>Nivell de qualificació professional:</b>	1
<b>Especialitat de caràcter intersectorial:</b>	Habilitats personals i socials

### Objectiu general

Definir habilitats comunicatives que permetin actuar adequadament davant de situacions agressives

### Relació de mòduls de formació

**Mòdul 1**      Maneig de situacions agressives en la comunicació verbal      20 hores

### Modalitats d'impartició

**Presencial i teleformació**

### Durada de la formació

**Durada total en qualsevol modalitat d'impartició 20 hores**

**Teleformació:** Durada de les tutories presencials: 0 hores

### Requisits d'accés de l'alumnat

<b>Acreditacions/ titulacions</b>	No s'exigeix cap requisit per accedir a la formació, encara que s'han de posseir prou habilitats de comunicació lingüística que permetin cursar amb aprofitament la formació.
<b>Experiència professional</b>	No es requereix.
<b>Modalitat de teleformació</b>	A més de l'indicat anteriorment, l'alumnat ha de tenir les destreses suficients per a ser usuaris de la plataforma virtual en la qual es recolza l'acció formativa.

## DESENVOLUPAMENT MODULAR

### **MÒDUL DE FORMACIÓ 1:** Maneig de situacions agressives en la comunicació verbal

#### OBJECTIU

Definir habilitats comunicatives que permetin actuar adequadament davant de situacions agressives

#### **DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 20 hores**

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

#### RESULTATS D'APRENTATGE

##### Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Anàlisi de les habilitats comunicatives
  - Identificació dels factors que intervenen en una comunicació efectiva
  - Coneixement dels elements que integren la comunicació
  - Identificació dels elements actitudinals que són necessaris per fer una escolta activa i empàtica
  - Aplicació de tècniques d'escolta activa i empàtica com a element clau a la comunicació efectiva
  - Superació de les barreres de comunicació en el professional utilitzant eines de comunicació
- Utilització de les respostes assertives en comunicació verbal per a la superació de situacions agressives
  - Identificació dels diferents estils de resposta en la comunicació verbal: agressiu, passiu i assertiu
  - Expressió d'opinions, aclariments o peticions utilitzant la resposta assertiva
  - Superació de conflictes i situacions que comportin agressivitat

##### Habilitats de gestió, personals i socials

- Interès per millorar els soft skills i el seu valor en la comunicació: autoconfiança, autoconeixement, habilitats de comunicació
- Consciència dels avantatges que tenen aquests soft skills per a la gestió de conflictes i control de les emocions

## AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE EN L'ACCIÓ FORMATIVA

- L'avaluació tindrà un caràcter teoricopràctic i es realitzarà de forma sistemàtica i contínua, durant el desenvolupament de cada mòdul i al final del curs.
- Es pot incloure una avaluació inicial i de caràcter diagnòstic per detectar el nivell de partida de l'alumnat.
- L'avaluació es durà a terme mitjançant els mètodes i els instruments més adequats per comprovar els diferents resultats d'aprenentatge, i que en garanteixin la fiabilitat i la validesa.
- Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà del sistema corresponent de correcció i puntuació en què s'expliciti, de manera clara i inequívoca, els criteris de mesura per avaluar els resultats assolits pels alumnes.
- La puntuació final assolida s'expressarà en termes d'apte/no apte.