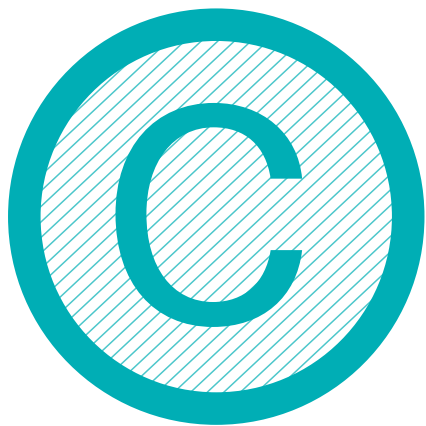




19 i 22
abril/10
Barcelona

Durada

8 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Destinataris

Responsables polítics, directius i personal amb responsabilitat en les àrees de comunicació, informació i atenció als ciutadans, participació ciutadana i, en general, qualsevol membre de l'organització municipal amb vocació de comunicar correctament.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **9 d'abril de 2010**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindran en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i el seu ordre de recepció. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**.

Certificat

Es lliurarà un certificat a aquella persona que acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs.

Lloc de realització

idEC (Institut d'Educació Contínua)
Universitat Pompeu Fabra
Aula 310
C. Balmes, 134. Barcelona

Taller de comunicació interpersonal

Presentació

La comunicació és una de les habilitats més importants per tots aquells que treballen en l'administració. Treballar en grup, aconseguir tirar endavant un projecte, convèncer un grup de veïns, superar un conflicte... tot depèn de les nostres habilitats per comunicar-nos de forma efectiva amb els altres.

Aquest taller té com a objectiu principal, prendre consciència de la importància de la comunicació interpersonal en l'administració i experimentar i integrar els principis que regeixen la comunicació interpersonal per tal de desenvolupar entorns de confiança.

També cerca identificar quines actituds i comportaments ajuden en la nostra comunicació interpersonal, i quines l'entorpeixen. Els assistents identificaran i desenvoluparan les seves habilitats de comunicació i treballaran amb aquells frens que els impedeixen comunicar-se eficaçment amb la gent.

Objectius

- Reflexionar, experimentar i integrar els principis de la comunicació interpersonal.
- Identificar i ajudar a desenvolupar les habilitats de comunicació interpersonal de cada assistent.

Programa

1. Principis de comunicació interpersonal:

- Principi de l'escolta autèntica. Escoltar amb els ulls.
- Paraula, to de la veu i comunicació no verbal: Observació i interpretació.
- Pilars de la confiança.
- Distància, empatia i implicació emocional.
- Nivells de comunicació.
- Canals de comunicació.

2. Comunicació i conflicte:

- Origen del conflicte: les reaccions emocionals.
- Crítica vs. observació: la "crítica constructiva".
- Com abordar les discussions.
- La toxicitat dels atacs.
- Límits de la sinceritat.

3. Actituds per fomentar la confiança:

- El "compte corrent" emocional.

4. Moments clau de comunicació interpersonal a l'organització pública:

- En el desenvolupament intern de la pròpia tasca.
- En la presentació del nostre catàleg.
- En la construcció de l'agenda pública.
- En l'ambient de l'escenari.

5. Comunicació a l'organització:

- La comprensió i el respecte interprofessional: la lògica de les tribus.
- Distanciar-se dels nivells jeràrquics.
- Escolta de l'entorn.
- Construcció de l'argumentació.
- Confrontació vs. construcció de consens.

Metodologia

Taller que combina la teoria i l'experimentació. D'acord amb els exercicis pràctics i les intervencions dels assistents, s'hi desenvoluparan els conceptes teòrics.

Docents

Loreto Rubio. Doctora en Management Sciences per l'URL i màster en direcció pública per ESADE. La seva carrera professional sempre ha estat vinculada a la gestió del màrqueting i la comunicació en entorns públics i socials. Va ser directora de relacions externes i qualitat en el sector de mobilitat i seguretat de l'Ajuntament de Barcelona. Actualment, és sòcia directora del grup GAPS Innova – Sinergia Value.

Ferran Ramón-Cortés. Llicenciat en ciències econòmiques per ESADE. Exdirector general de TIEMPO BBDO. Consultor de comunicació. Especialista en comunicació personal, interpersonal i interna. Imparteix seminaris i tallers de comunicació a universitats, empreses i institucions. És autor de diversos llibres sobre comunicació, entre els quals destaca L'illa dels cinc fars.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

GAPS Innova

