



MÒDUL D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL I DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

Auxiliar de manteniment
i reparació de bicicletes



COMPETÈNCIES COMUNICATIVES

Mòdul d'orientació professional i
desenvolupament competencial

Auxiliar de manteniment i reparació de bicicletes
2021



QUÈ VAM FER L'ÚLTIM DIA

- Què són les competències
- Treball de les competències de gestió personal: autoestima i autoconeixement
- Memòria de....
- La història de l'altre



QUÈ FAREM AVUI?

Competències comunicatives:

Atenció

Comunicació verbal

Comunicació no verbal

L'escolta activa

Estils de comunicació:

L'assertivitat

L'empatia

Els prejudicis

Planificació de les tutories inicials



COMPETENCIES DE GESTIÓ PERSONAL:	COMPETENCIES I/O HABILITATS COMUNICATIVES:	COMPETENCIES COGNITIVES O D'APRENTATGE:
<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima • Autoconfiança • Autoconeixement 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicació verbal i no verbal • Empatia • Resolució de conflictes • Negociació 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprenentatge i utilització de coneixements • Creativitat • Pensament analític • Pensament conceptual • Flexibilitat i orientació al canvi

COMPETENCIES ORGANITZATIVES:	COMPETENCIES DE TREBALL EN EQUIP I COOPERACIÓ
<ul style="list-style-type: none"> • Resiliència • Proactivitat i iniciativa • Orientació a resultats • Planificació i organització • Ordre i qualitat • Treball en equip 	<ul style="list-style-type: none"> • Formació, delegar • Tolerància a la pressió • Desenvolupament de persones • Lideratge. Motivació • Capacitat per prendre decisions

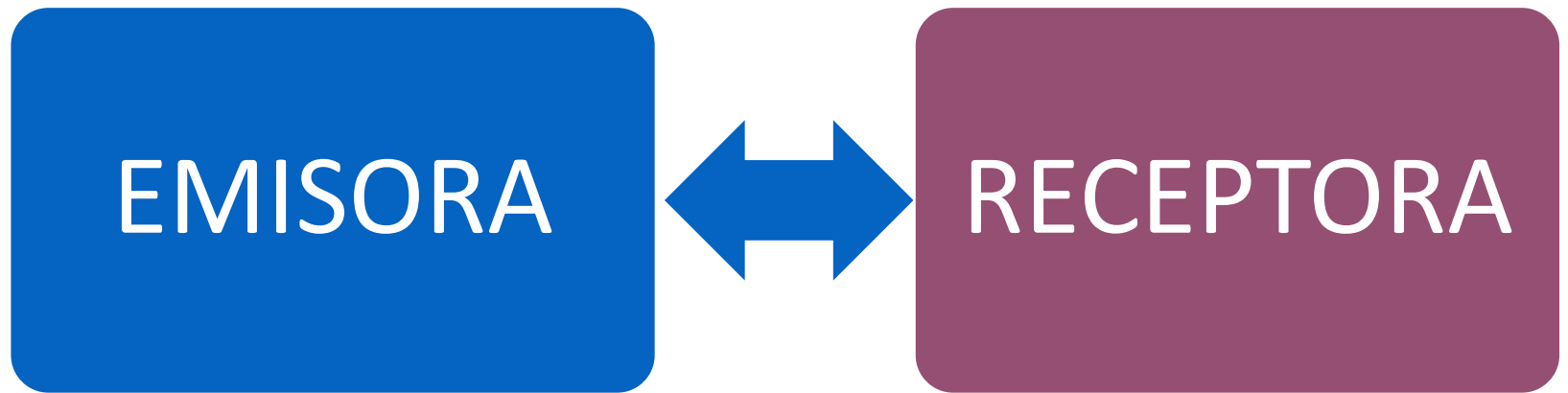


COMPETENCIES I/O HABILITATS COMUNICATIVES:

- Comunicació verbal i no verbal
- Empatia
- Resolució de conflictes
- Negociació

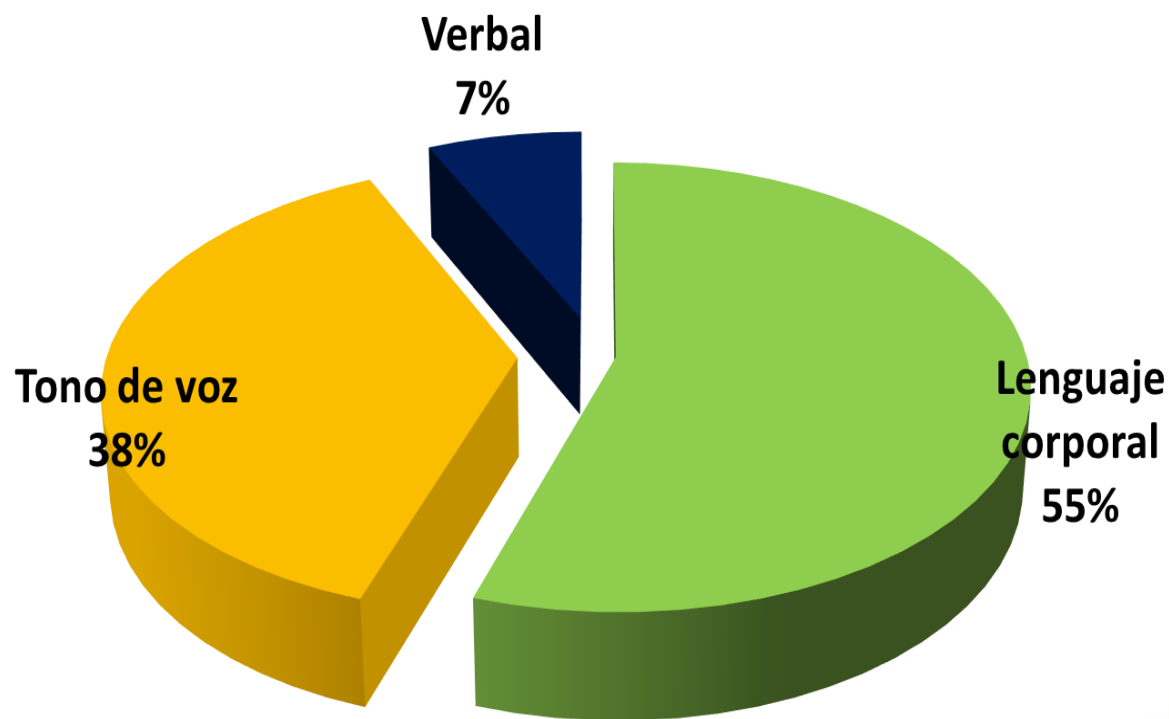


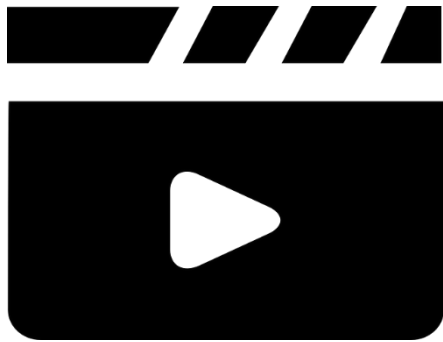
La comunicació





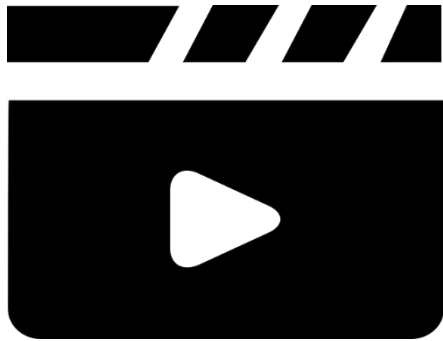
Albert Mehrabian, un investigador pioner de el llenguatge no verbal, va quantificar a través d'un estudi que **l'impacte total d'un missatge està compost** per un **7% verbal**, incloent només paraules, un **38% vocal**, incloent to de veu, inflexió i altres sons, i un **55% corporal**.





Test d'atenció:
Quantes vegades
les persones de
blanc es passen la
pilota?





Test d'atenció:
Qui és l'assassí?



La importància del llenguatge no verbal

La comunicació no verbal parla més de nosaltres que el pensament...què comunica el teu llenguatge corporal?







Acariciar la barbeta	• Prendre decisions
Entrelligar els dits	• Autoritat
Mirar cap avall	• No creure en el que et diuen
Inclinar el cap una mica	• Interès
Palmell de les mans oberts	• Sinceritat i franquesa
Jugar amb el cabell	• Inseguretat
Braços creuats al pit	• Actitud defensiva
Fregar-se els ulls	• Dubtes



La comunicació no verbal



Ordre en un banc

Comptant en veu alta



La comunicació verbal

**Hola, soc i vinc a parlar
de...**

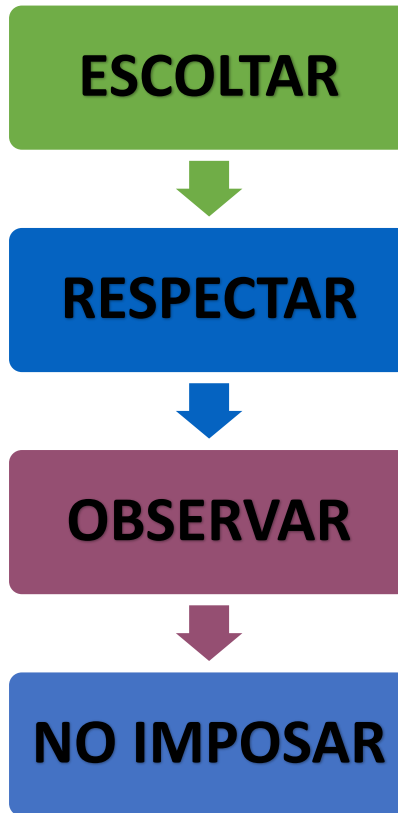


La comunicació verbal

Expliquem una història



La comunicació verbal: l'escolta activa



L'escolta activa

- **Habilitat per a captar i retornar el missatge l'altra persona.**
- **No és suficient escoltar a l'altra, és necessari transmetre que hem parat atenció al que ens ha dit.**



Alguna vegada t'ha passat que....

- Estàs intentant parlar d'un problema teu i t'interrompen dient:
- *“Això no és res, a mi em va passar....?”*
“I l'altra persona comença a parlar de ella mateixa...”



Elements que faciliten l'escolta activa

L'escolta activa es basa en deixar de banda per uns instants el nostre propi punt de vista per poder entendre sense interferències el que l'altra persona ens està dient. Per tant...

Deixa parlar

**Demostra confiança
perquè es pugui
expressar**

Demostra interès

Elimina distraccions



Elements que faciliten l'escolta activa

L'escolta activa es basa en deixar de banda per uns instants el nostre propi punt de vista per poder entendre sense interferències el que l'altra persona ens està dient. Per tant...

Sigues pacient

**Empatitza
(posa't al seu
lloc)**

**Domina el teu
temperament**

**No critiquis ni
argumentis**

**Pregunta tot el
que sigui
necessari**

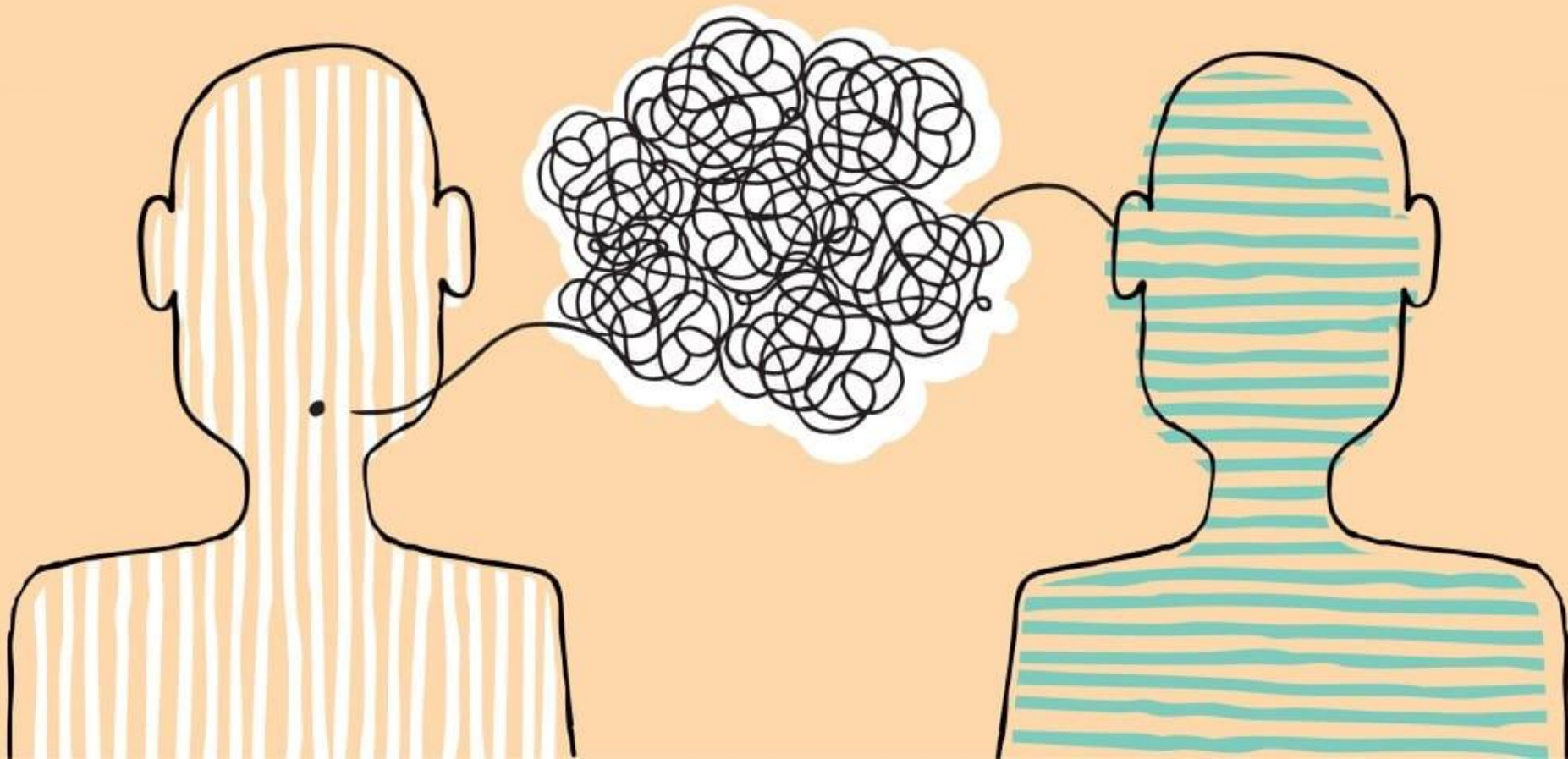




Els estils de comunicació: l'assertivitat



Problemes de comunicació?



Què és l'assertivitat?



Dos ejemplos de conductas no-assertivas: una inhibida y otra muy agresiva



Què és l'assertivitat?

És la llibertat de decidir per un mateix o mateixa.

Ser capaç de dir “sí” quan decidim dir sí, i dir “no” quan volem dir no.

Ser assertiva significa ser capaç d'expressar-se amb seguretat sense haver de recórrer a comportaments passius, agressius o manipuladors



Estils de comunicació

PASIVO



ASERTIVO



AGRESIVO



Conducta passiva

- No ser capaç d'expressar obertament sentiments, pensaments i opinions o a l'expressar-los d'una manera autoderrotista, amb disculpes, amb falta de confiança, de tal manera que els altres puguin de tal manera no fer-li cas.
- Mostra una falta de respecte cap a les pròpies necessitats. El seu objectiu és apaivagar als altres i evitar conflictes costi el que costi.



Conducta agressiva

- Defensa dels drets personals i expressió dels pensaments, sentiments i opinions d'una manera inadequada i impositiva i que transgredeix els drets de les altres persones.
- La conducta agressiva en una situació pot expressar-se de manera directa o indirecta.
- L'agressió verbal directa inclou ofenses verbals, insults, amenaces i comentaris hostils o humillants.
- El component no verbal pot incloure gestos hostils o amenaçadors, com esgrimir el puny o les mirades intenses i fins i tot els atacs físics



Conducta assertiva

És una habilitat social que consisteix a manifestar de manera clara, franca i respectuosa les pròpies opinions, emocions i creences, a defensar els nostres drets, a acceptar els pensaments i les crítiques dels altres i no sentir-se'n culpables.

La conducta assertiva no té sempre com resultat l'absència de conflicte entre les dues parts; però el seu objectiu és la potenciació de les conseqüències favorables i la minimització de les desfavorables.



Estils de comunicació: practiquem?

Situació	Exemple de resposta	Conseqüència
Exemple	Agressiva	Que implicarà aquest tipus de resposta.
	Passiva	
	Assertiva	



Situació

En una reunió de feina un company sempre m'interromp quan exposo els meus temes.

Agressiva
Per què no calles??!!!

Conflicte
Males mirades

Passiva
No dic res

Tornarà a passar

Assertiva
Perdona, podries deixar-me acabar i no interrompre'm cada vegada?

Defenses el teu dret
Dius el que penses
Evidencies un comportament no adequat
Potser no es torna a repetir



Estils de comunicació: practiquem?

Situació	Exemple de resposta	Conseqüència
Exemple	Agressiva	Que implicarà aquest tipus de resposta.
	Passiva	
	Assertiva	



La dialèctica positiva o assertiva

Una comunicació positiva o assertiva és aquella que mitjançant la qual cada persona expressa el que pensa, sent i desitja de manera **clara i directa**, sense afectar o danyar els altres. Implica l'**expressió lliure i la defensa dels drets** personals, però **tenint en compte** els sentiments, les necessitats, els desitjos i els drets dels altres.

Aconseguir una comunicació positiva o assertiva no resulta gens fàcil:

- Requereix honestedat, sinceritat, valentia, fermesa i autocontrol.
- Exigeix tenir en compte els altres: explicar-los el que pensem, volem i sentim, i per què hem pres una decisió en què estan implicats, però sense fer-los mal o llàstima

Sovint agredim els altres, de vegades conscientment i d'altres sense adonar-nos-en. Pensem només en nosaltres mateixos i ens oblidem del que l'altre pensa i sent i de com el pot afectar el que li estem dient o el que hem decidit fer. (Hare: 2003).

Característiques de l'assertivitat

Comunicació verbal:

- La utilitat de parlar del que “**veiem**” i no tant d'allò que “interpretem”
- L'art de ser **concrets i concretes**
- La importància de **centrar el tema**
- La virtut d'expressar **en positiu**
- L'elegància de **deixar acabar**
- Centrar l'atenció en el **present i en el futur**

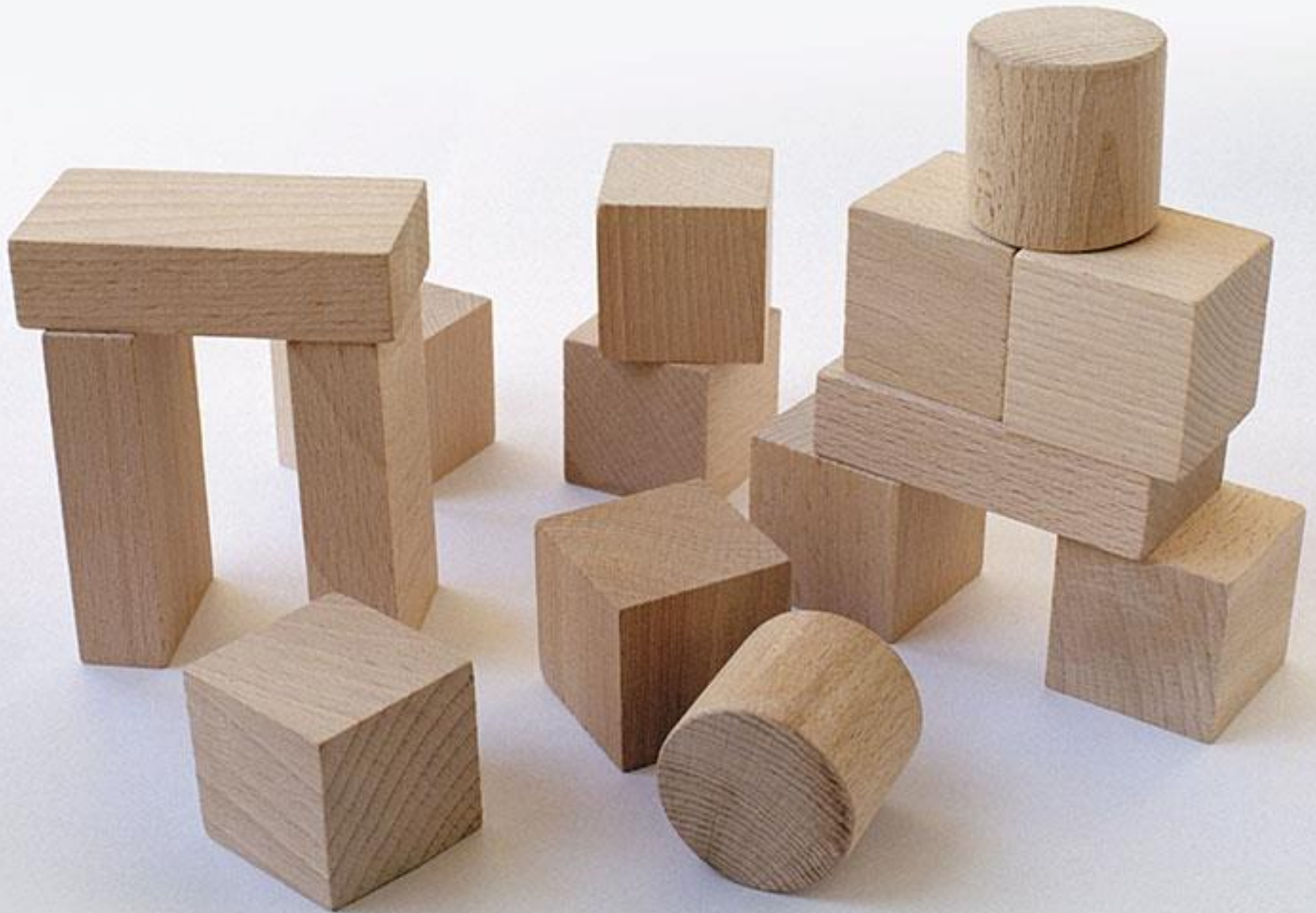
Comunicació no verbal:

- El **to** de veu és agradable.
- Parla **fluidament i amb seguretat**.
- La **mirada** és directa i serena.
- **Llenguatge corporal:** relaxament corporal



Els estils de comunicació: l'empatia





L'empatia

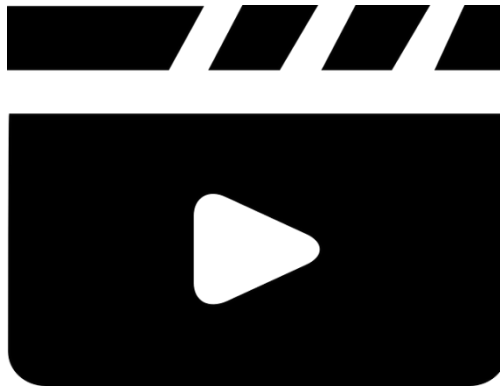
- Les seves explicacions han sigut clares?
- S'ha explicat bé?
- S'ha posat en el lloc de l'altra persona?
- Ha pensat en el què necessitava l'altra persona?
- S'han escoltat mútuament?
- S'ha assegurat que l'altra persona l'entenia?





Els prejudicis





Derribemos los prejuicios



COMPRESIÓN Y RESPETO, ES
LO IMPORTANTE PARA CONVIVIR CON
LOS DEMÁS, Y SOBRE TODO ¿SABES
QUÉ? NO CREER QUE UNO ES MEJOR
QUE NADIE



Tutories

- Espai personal
 - Com estic
 - Com va la formació: dificultats i reptes
 - Un espai confidencial
- No obligatòries, molt recomanables
- Una conversa de 30/45 minuts amb la Raquel



Tutories

Dijous 18 de
març

- 12:30
- 13:15

Dilluns 22 de
març

- 16:00
- 16:45
- 17:30
- 18:15

Dimarts 23 de
març

- 16:00
- 16:45
- 17:30
- 18:15

Dijous 8
d'abril

- 16:00
- 16:45
- 17:30
- 18:15

