



**Gemma Prats**  
Psicologia, Formació  
Psicoteràpia

# Vitamines formatives transversals 2019–2020

## Descripció del servei

A totes les empreses, independentment del sector, hi ha una sèrie de competències útils per qualsevol professional i que per tant, poden oferir-se a tota l'organització.

A més a més, la formació transversal ajuda a cohesionar els equips, donant a persones molt diverses l'oportunitat de compartir un espai comú, intercanviant necessitats professionals i personals.

En aquesta proposta us ofereixo 5 vitamines formatives a través de les quals els professionals de la vostra organització podreu fer un camí conjunt de formació i creixement.

# Metodologia

S'utilitzaran dinàmiques que connectaran als assistents amb la seva realitat, de manera pràctica, lúdica i amena.

- Exercicis projectius i debats en petits grups, que ajudaran a tenir una comprensió comú dels conceptes clau a nivell teòric.
- Exercicis vivencials amb metodologia coaching per prendre consciència sobre el propi món interior i la realitat que ens envolta.
- En funció de la vitamina, exercicis de “Role Playing”.

## Organització i logística

- **Número de vitamines:** 5
- **Tipus de formació:** In Company – Adaptada a cada cas, sector i organització.
- **Dates i horaris:** a concretar durant 2019–2020 (Cada una de les vitamines inclou com a base les anteriors, pel que recomano seguir l'ordre establert).
- **Durada i periodicitat recomanada:** 4 hores per vitamina (Un matí o una tarda). Una mensual durant 5 mesos seguits.
- **Assistents:** màxim 16 per grup.
- **Lloc:** a les vostres instal·lacions.

## Vitamines

1. **Conèixer el nostre món interior per a comunicar-nos millor: gestió emocional i de l'estrès (4 hores).**
2. **La comunicació “utilètica” i els seus elements: la part visible de la comunicació interpersonal (4 hores).**
3. **Treball en equip i relacions interpersonals: junts arribem més lluny (4 hores).**
4. **Negociació i gestió de conflictes: per arribar a acords a partir dels desacords (4 hores).**
5. **Orientació al client: satisfer i fidelitzar (4 hores).**

# 1. Conèixer el nostre món interior per a comunicar-nos millor: gestió emocional i de l'estrès



## Descripció de la vitamina 1

El benestar emocional de les persones incideix directament en:

- Augment del rendiment professional.
- Millora de la comunicació interpersonal aconseguint relacions més madures entre els diferents professionals i també amb clients i proveïdors.
- Millora del clima laboral i reducció dels conflictes.

Donar eines en aquest sentit a tots els professionals és una inversió amb molt de retorn.

## Objectius de la vitamina 1

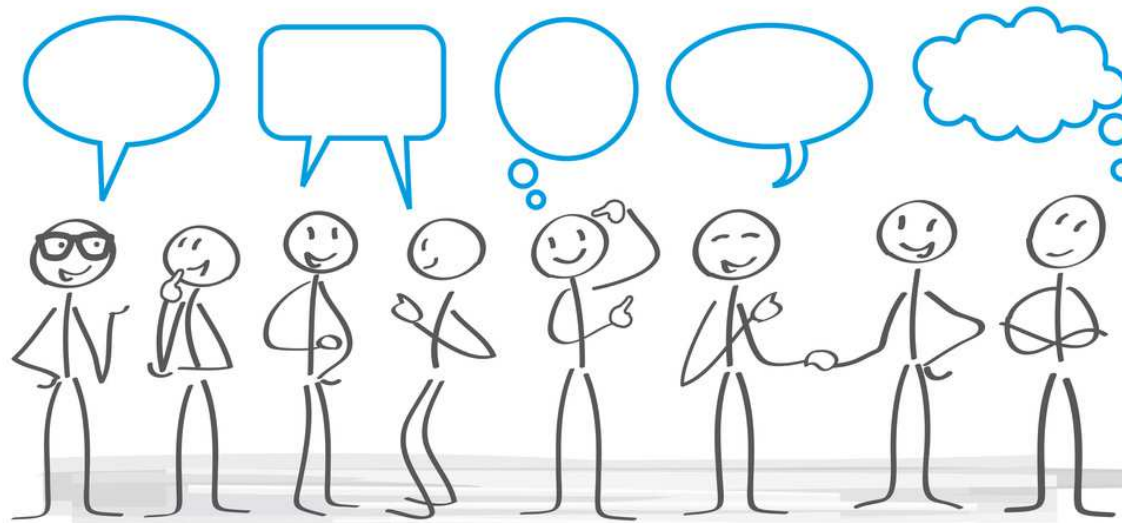
- Prendre consciència i aprendre a gestionar els elements no observables de la comunicació.
- Potenciar l'actitud positiva i pro activa davant les adversitats.
- Donar eines per ser més resilents i gestionar millor l'estrès davant les situacions difícils.
- Aprendre a gestionar les emocions de manera positiva i saludable, millorant el benestar i la pau interior dels assistents.



## Continguts de la vitamina 1

1. La part invisible de la comunicació: necessitats – coneixements – creences – valors – emocions.
2. Les 5 “autos” de la intel·ligència emocional: autoconsciència – autocontrol – automotivació – autoconfiança – autoestima.
3. El concepte d'estrès i la seva utilitat: aspectes químics i aspectes psicològics.
4. Eines per a prevenir i combatre l'estrès: mentals, emocionals i corporals.

## 2. La comunicació “utilètica” i els seus elements: la part visible de la comunicació interpersonal



## Descripció de la vitamina 2

La comunicació interpersonal és un factor clau dins les organitzacions.

Ens comuniquem a nivell intern els uns amb els altres, i també amb els clients i/o proveïdors.

Donar eines per a una bona comunicació ajudarà a generar un bon clima laboral i a minimitzar l'aparició de conflictes.

## Objectius de la vitamina 2

- Fer una anàlisi de com pot afectar una mala o nul·la comunicació dins l'organització.
- Conèixer els elements de la comunicació tant verbal com no verbal per a ser utilitzats de manera conscient i intencionada en les relacions interpersonals.
- Practicar l'escolta activa com a base per a una comunicació empàtica i assertiva.

## Continguts de la vitamina 2

1. La comunicació intencional: barreres i jocs comunicatius.
2. La comunicació “utilètica” i els seus elements: veu, llenguatge, silencis, somriure, mirada, cos.
3. Aspectes bàsics de la comunicació a través dels diferents canals: presencial, telefònic, escrit.
4. L’escolta activa: exercicis pràctics.

### 3. Treball en equip i relacions interpersonals: junts arribem més lluny



## Descripció de la vitamina 3

Tot i que de vegades, treballant sols anem més ràpid, cal tenir molt present que treballant bé en equip arribarem molt més lluny.

Treballar en equip requereix una bona comunicació interpersonal, generositat, tolerància davant les diferències, responsabilitats individuals i un bon lideratge.

Tenint en compte que si s'estanquen les relacions, s'estanca la tasca, millorant les relacions ens acostarem més als objectius professionals.

## Objectius de la vitamina 3

- Fer una autoanàlisi dels equips de treball de l'organització.
- Desenvolupar eines per potenciar un bon clima i una bona comunicació que fomenti l'actitud pro activa, positiva i cooperadora entre els professionals.
- Conèixer els diferents tipus de persones per a poder adaptar-nos a cada una d'elles tenint en compte les diferències individuals i la tipologia pròpia.



## Continguts de la vitamina 3

1. **DAFO dels equips de l'organització: debilitats – amenaces – fortaleses – oportunitats.**
2. **Funcionament i comunicació interna dels equips de treball: diferències entre grup i equip – el concepte de cooperació – la percepció, les etiquetes i els prejudicis – la posició, l'estatus i el rol.**
3. **Els diferents estils de conducta segons el DISC: Dominància, Influència, Seguretat i Control.**
4. **Abordatge de casos pràctics reals.**

## 4. Negociació i gestió de conflictes: per arribar a acords a partir dels desacords



## Descripció de la vitamina 4

Els conflictes interpersonals formen part de la naturalesa humana i són inevitables.

Les diferents maneres de ser, de necessitar, de pensar, de sentir i d'actuar i els interessos sovint contraposats, generen situacions de tensió.

Tenir eines per a abordar i gestionar de manera adequada aquestes situacions, és indispensable de cara a fomentar un bon clima de treball i generar equilibri en l'entorn i en els professionals.

## Objectius de la vitamina 4

- Conèixer les barreres emocionals que ens trobem en situacions de conflicte.
- Entrenar la comunicació assertiva i empàtica.
- Conèixer i practicar les estratègies per a la gestió dels conflictes interpersonals.
- Conèixer i practicar tècniques de negociació.

## Continguts de la vitamina 4

1. **Definició del context real:** aspectes que ajuden a minimitzar l'aparició de conflictes interpersonals.
2. **L'empatia com a base per a unes relacions interpersonals satisfactòries:** què és i com s'exerceix.
3. **Eines comunicatives i estratègies per a l'abordatge i la gestió dels conflictes interpersonals:** descripció de la situació, comunicació assertiva, crítica constructiva, diferents abordatges.
4. **Les etapes de la negociació:** del contacte al comiat i l'art de fer preguntes.

## 5. Orientació al client: satisfer i fidelitzar



## Descripció de la vitamina 5

Els nostres clients són els que ens permeten seguir fent allò que fem. Atendre clients, tant interns com externs, és una tasca complexa que requereix una gran dosi de paciència i professionalitat.

Els clients cada cop són més diversos i per tant la capacitat d'adaptació serà clau per a aconseguir una atenció personalitzada.

En aquest taller abordarem l'excel·lència en l'atenció al client en totes les seves formes.

## Objectius de la vitamina 5

- Posar en comú la imatge d'empresa i l'estil de comunicació tenint en compte els valors de l'organització.
- Treballar els aspectes que contribueixen a augmentar la satisfacció dels clients i treballar casos reals.



## Continguts de la vitamina 5

1. La transmissió de la imatge del servei/empresa i dels seus professionals.
2. Aspectes que influeixen en la satisfacció dels clients.
3. L'atenció al client a través dels diferents canals: aspectes claus des de l'acollida fins al comiat.
4. Acció i actitud adequades davant les queixes i reclamacions dels clients.
5. Casos pràctics.

## Proposta econòmica

Preu vitamina de 4h - (màxim 16 persones)	700,00 €
I.R.P.F. (15%) .....	105,00 €
I.V.A. (21%) .....	147,00 €
<b><u>TOTAL FACTURA</u></b> .....	<b><u>742,00 €</u></b>

Les formacions fora de Catalunya tenen un increment d'un 10%  
Els trasllats i les dietes fora de Catalunya no estan inclosos en el preu

Conforme

Conforme



Gemma Prats i Molner  
Formadora i Psicoterapeuta



**Gemma Prats**

Psicologia, Formació  
Psicoteràpia