

INFORMACIÓ PROVES LLIURES DE FORMACIÓ PROFESSIONAL

CICLE FORMATIU: CFGS MEDIACIÓ COMUNICATIVA

CURS: 2020-2021.

MÒDUL: HABILITATS SOCIALS

Docents: Carme Blanes Mayans / Remeis Martorell Muñoz

Objectius

La formació d'aquest mòdul permet assolir els següents **objectius generals** del títol:

- ñ) Analitzar les habilitats socials requerides en l'entorn professional, identificant els factors influents per a mantenir relacions fluides amb les persones implicades en la intervenció i superar els possibles conflictes.
- p) Desenvolupar la creativitat i l'esperit d'innovació per a respondre als reptes que es presenten en els processos i en l'organització del treball i de la vida personal.
- q) Prendre decisions de forma fonamentada, analitzant les variables implicades, integrant sabers de diferent àmbit i acceptant els riscos i la possibilitat d'equivocació en aquestes, per a afrontar i resoldre diferents situacions, problemes o contingències.
- r) Desenvolupar tècniques de lideratge, motivació, supervisió i comunicació en contextos de treball en grup, per a facilitar l'organització i coordinació d'equips de treball.
- s) Aplicar estratègies i tècniques de comunicació, adaptant-se als continguts que es transmetran, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per a assegurar l'eficàcia en els processos de comunicació.

Continguts

Implementació d'estratègies i tècniques que afavoreixin la relació social i la comunicació:

- Habilitats socials i conceptes afins.
- Anàlisi de la relació entre comunicació i qualitat de vida en els àmbits d'intervenció.
- El procés de comunicació. La comunicació verbal i no verbal.
- Valoració comunicativa del context: facilitadors i obstacles en la comunicació.
- Valoració de la importància de les actituds en la relació d'ajuda.
- La intel·ligència emocional. L'educació emocional. Les emocions i els sentiments.
- Els mecanismes de defensa.
- Programes i tècniques de comunicació i habilitats socials.

Dinamització del treball en grup:

- El grup. Tipus i característiques. Desenvolupament grupal.
- Anàlisi de l'estructura i processos de grups.
- Tècniques per a l'anàlisi dels grups.
- Valoració de la importància de la comunicació en el desenvolupament del grup.
- La comunicació en els grups. Estils de comunicació. Comunicació verbal i gestual. Altres llenguatges: icònic, audiovisual, les tècniques d'informació i comunicació. Obstacles i barreres. Cooperació i competència en els grups.
- Dinàmiques de grup. Fonaments psicosociològics aplicats a les dinàmiques de grup.
- L'equip de treball. Estratègies de treball cooperatiu. Organització i repartiment de tasques.
- El treball individual i el treball en grup.
- La confiança en el grup.
- Valoració del paper de la motivació en la dinàmica grupal.
- Presa de consciència sobre la importància de respectar les opinions no coincidents amb la pròpia.

Conducció de reunions:

- La reunió com a instrument de treball en grup.
- Tipus de reunions i funcions.
- Etapes en el desenvolupament d'una reunió.
- Tècniques de moderació de reunions.
- Identificació de la tipologia de participants en una reunió.
- Anàlisi de factors que afecten el comportament d'un grup: col·laboradors i no col·laboradors.

Implementació d'estratègies de gestió de conflictes i presa de decisions:

- Valoració del conflicte en les dinàmiques grupals.
- Anàlisi de tècniques de resolució de problemes.
- El procés de presa de decisions.
- Gestió de conflictes grupals. Negociació i mediació.
- Aplicació de les estratègies de resolució de conflictes grupals.
- Valoració del paper del respecte i la tolerància en la resolució de problemes i conflictes.

Avaluació de la competència social i els processos de grup:

- Recollida de dades. Tècniques.
- Avaluació de la competència social.
- Avaluació de l'estructura i processos grupals.
- Aplicació de les tècniques de recerca social al treball amb grups.
- Anàlisi d'estratègies i instruments per a l'estudi de grups.

- Sociometria bàsica.
- Valoració de l'autoavaluació com a estratègia per a la millora de la competència social.

Resultats d'aprenentatge. Criteris d'avaluació

1. Implementa estratègies i tècniques per afavorir la comunicació i relació social amb el seu entorn, relacionant-les amb els principis de la intel·ligència emocional i social.
 - a. S'han descrit els principis de la intel·ligència emocional i social.
 - b. S'ha valorat la importància de les habilitats socials en el desenvolupament de la tasca professional.
 - c. S'han caracteritzat les distintes etapes d'un procés comunicatiu.
 - d. S'han identificat els diferents estils de comunicació, les seves avantatges i limitacions.
 - e. S'ha valorat la importància de l'ús de la comunicació tant verbal com no verbal en les relacions interpersonals.
 - f. S'ha establert una eficaç comunicació per assignar tasques, rebre instruccions i intercanviar idees o informació.
 - g. S'han utilitzat les habilitats socials adequades a la situació i atenent a la diversitat cultural.
 - h. S'ha demostrat interès per no jutjar les persones i respectar els seus elements diferenciadors personals: emocions, sentiments, personalitat.
 - i. S'ha demostrat una actitud positiva cap el canvi i aprendre de tot allò que succeeix.
 - j. S'ha valorat la importància de l'autocrítica i l'autoavaluació en el desenvolupament d'habilitats de relació interpersonal i de comunicació adequades.
2. Dinamitza el treball del grup, aplicant les tècniques adequades i justificant la seva selecció en funció de les característiques, situació i objectius del grup.
 - a. S'han descrit els elements fonamentals d'un grup, la seva estructura i dinàmica així com els factors que poden modificar-les.
 - b. S'han analitzat i seleccionat les diferents tècniques de dinamització i funcionament de grups.
 - c. S'han explicat les avantatges del treball en equip front a l'individual.
 - d. S'han diferenciat els distints rols que poden donar-se a un grup i les relacions entre ells.
 - e. S'han identificat les principals barreres de comunicació grupal.
 - f. S'han plantejat diferents estratègies d'actuació per aprofitar la funció de lideratge i els rols en l'estructura i funcionament del grup.
 - g. S'ha definit el repartiment de tasques com a procediment de treball en grup.

- h. S'ha valorat la importància d'una actitud tolerant i d'empatia car la consecució de la confiança del grup.
 - i. S'ha assolit un ambient de treball relaxat i cooperatiu.
 - j. S'han respectat les opinions diferents a la pròpia i els acords de grup.
3. Condueix reunions analitzant les distintes formes o estils d'intervenció i d'organització en funció de les característiques dels destinataris del context.
- a. S'han descrit els diferents tipus i funcions de les reunions.
 - b. S'ha descrit les etapes del desenvolupament d'una reunió.
 - c. S'han aplicat tècniques de moderació de reunions, justificant-les.
 - d. S'ha demostrat la importància de la capacitat d'exposar les idees de manera clara i concisa.
 - e. S'han descrit els factors de risc, els sabotatges possibles d'una reunió, justificant les estratègies de resolució.
 - f. S'ha valorat la necessitat d'una bona i diversa formació en la convocatòria de les reunions.
 - g. S'ha descrit la importància de la motivació i de les estratègies emprades per aconseguir la participació en les reunions.
 - h. S'han aplicat tècniques de recollida d'informació i avaluació de resultats d'una reunió.
 - i. S'han de mostrar actituds de respecte i tolerància en la conducció de reunions.
4. Implementa estratègies de gestió de conflictes i resolució de problemes, seleccionant-les en funció de les característiques del context i analitzant els diferents models.
- a. S'han analitzat i identificat les principals fonts dels problemes i conflictes grupals.
 - b. S'han descrit les principals tècniques i estratègies per a la gestió de conflictes.
 - c. S'han identificat i descrit estratègies més adequades per a la recerca de solucions i resolució de problemes.
 - d. S'han descrit les diferents fases del procés de presa de decisions.
 - e. S'han resolt problemes i conflictes aplicant els procediments adequats a cada cas.
 - f. S'han respectat les opinions dels altres envers les possibles vies de solució dels problemes i conflictes.
 - g. S'han aplicat correctament tècniques de mediació i negociació.
 - h. h) S'han tingut en compte les persones (els usuaris), amb independència de la seva edat o condició física i mental, en el procés de la presa de decisions.
 - i. S'ha planificat la tasca de presa de decisions i l'autoavaluació del procés.
 - j. S'ha valorat la importància de l'intercanvi comunicatiu en la presa de decisions.

5. Avalua els processos de grup i la pròpia competència social pel desenvolupament de les seves funcions professionals, identificant els aspectes susceptibles de millora.
- S'han seleccionat els indicadors d'avaluació.
 - S'han aplicat tècniques d'investigació social i sociomètriques.
 - S'ha fet una autoavaluació la situació personal i social del o de la professional.
 - S'han dissenyat instruments de recollida d'informació.
 - S'han enregistrat les dades en suports establerts.
 - S'han interpretat les dades recollides.
 - S'han identificat les situacions que necessiten millorar.
 - S'han marcat les pautes a seguir en la millora.
 - S'ha realitzat una autoavaluació final del procés fet pel professional.

Criteris en llengua anglesa:

L'alumnat ha de demostrar destreses comunicatives en llengua anglesa. Es triaran continguts del mòdul que es puguin treballar de manera pràctica, potenciant l'aprenentatge de vocabulari específic perquè els alumnes tinguin les eines necessàries per posar en pràctica continguts del mòdul en llengua anglesa.

Tipus de prova

Les proves poden estar estructurades en:

- Una prova de caire teòric-pràctic que pot constar de dues parts (català/castellà):
 - Un apartat de preguntes tipus test (català/castellà).
 - Un apartat pràctic.
- Una prova de caire teòric-pràctic que pot constar de dues parts (anglès):
 - Un apartat de preguntes tipus test.
 - Un apartat pràctic.

Criteris de qualificació de les proves lliures

El mòdul s'avaluarà en dues llengües (tal i com s'estableix per normativa); la part en anglès tindrà una aportació del 30% i la part en català/castellà tindrà una aportació del 70% sobre el total de la nota final. Cada una de les dues parts de la prova (anglès i català/castellà) es puntuarà sobre 10 punts. Per poder fer la mitjana de les dues parts i calcular, per tant, la nota obtinguda al mòdul, s'ha d'obtenir un

mínim de 5 punts a cadascuna d'elles. Si no s'obté la puntuació mínima de 5 en alguna de les parts, el mòdul queda suspès.

A ambdues parts de la prova (anglès i català/castellà), l'apartat de preguntes tipus test serà eliminatòria. Això implica, per tant, que per aprovar les parts de l'examen, obligatòriament s'ha d'haver superat l'apartat de preguntes tipus test.

En l'apartat de preguntes tipus test, les preguntes contestades erròniament descomptaran puntuació seguint el següent criteri:

- Dues opcions de resposta:1/1 (una bé per una malament)
- Tres opcions de resposta:1/2 (dues malament resten una bé)
- Quatre opcions de resposta:1/3 (tres malament resten una bé)

En cas de suspendre algun dels apartats, la nota final que es publicarà serà la corresponent a l'apartat suspès (ja que impossibilita treure la mitjana corresponent).

Bibliografia

- RD 831/2014, de 3 d'octubre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Mediació comunicativa i es fixen els ensenyaments mínims.