



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2017

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS
ÁREA TEMÁTICA: **ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

Acción Formativa nº	Denominación:	La Comunicación e Información como Herramienta de Mejora de la Gestión de Personas (ON LINE)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la CAM			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40
Nº de Horas por Edición	30	Total Horas	30		

Del 8 al 21 de Mayo

Contenidos:

- Bases de la interacción humana: qué variables caracterizan la relación entre diferentes individuos en el entorno laboral.
- Elementos básicos de la comunicación en entornos de trabajo.
- Comunicación positiva.
- Comunicación persuasiva: la comunicación no verbal y la motivación.
- Manejar la recepción de críticas: metodología y técnicas a utilizar.
- Técnicas de control emocional ante situaciones de conflicto.
- Comunicación eficaz con el equipo: cultivar la proactividad vs reactividad. La importancia de dar feedback al equipo de trabajo.
- Generar una cultura de confianza en los colaboradores para optimizar los resultados.