



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE COORDINACIÓN, CALIDAD Y
COOPERACIÓN EN CONSUMO

CURS TEORICOPRÀCTIC DE FORMACIÓ EN HABILITATS SOCIALS

Clau assignada: 05(04)-IB-2024

Objectius:

- Dotar els assistents de tècniques que els permetin millorar la comunicació amb els altres, minimitzar els errors de comunicació i generar relacions més satisfactòries.
- Reforçar l'escolta activa.
- Desenvolupar competències en habilitats socials i de comunicació, des d'un punt de vista pràctic i aplicat al treball de cara a un públic.

Destinataris:

Professionals de les administracions de l'Estat, autonòmica i local competents en consum.

Continguts:

11 de desembre de 2024

08.50 h **Presentació del curs** a càrrec de Joan Simonet Borràs, director general de Prestacions, Farmàcia i Consum del Govern de les Illes Balears.

09.00 -11.00 h **Comprendre la intel·ligència emocional**

- Definició i conceptes bàsics sobre la intel·ligència emocional.
- Estratègies per gestionar i regular les pròpies emocions.
- Relació entre emocions i estrès i com ens afecten en el dia a dia.

Ponent: Carmen Molano Villar. Experta en lideratge humanista i gestió emocional.

11.00 -11.30 h **Pausa - Cafè**

11.30 -13.00 h **Introducció a les habilitats de comunicació**

- El poder de les paraules en la comunicació.
- Elements de la comunicació verbal i no verbal.

Ponent: Carmen Molano Villar. Experta en lideratge humanista i gestió emocional.



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE COORDINACIÓN, CALIDAD Y
COOPERACIÓN EN CONSUMO

13.00 –14.30 h **La comunicació com a eina per al benestar**

- Tècniques per a una comunicació assertiva i efectiva.
- Diferències fonamentals entre empatia i simpatia.
- Com desenvolupar una escolta activa i profunda per millorar les relacions.

Ponent: Carmen Molano Villar. Experta en lideratge humanista i gestió emocional.

Durada:

5 hores lectives

Nombre d'assistents:

20

Data i lloc:

Palma, 11 de desembre de 2024.

Espai de Consum. Casal Ernest Lluch.

Carrer de La Rosa, 3, 07003 Palma, Illes Balears.

Ho organitzen:

- Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum del Govern dels Illes Balears.
- Direcció General de Consum – Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.

*Aquesta acció formativa està inclosa en el **PFCI 2024** (PLA DE FORMACIÓ CONTÍNUA INTERADMINISTRATIU de l'any 2024), promogut per la DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM DEL MINISTERI DE DRETS SOCIALS, CONSUM I AGENDA 2030 i finançat amb càrrec als fons de formació contínua per a plans interadministratius de l'any 2024, per Resolució de l'Institut Nacional d'Administració Pública -INAP-, en el marc de l'Acord de Formació per a l'Ús de les Administracions Públiques (AFEDAP).*