



## PLA DOCENT

---

# Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania

## Presentació

L'atenció a la ciutadania té un extra d'estrès, davant d'actituds poc adequades per part d'alguns ciutadans. Per aquest motiu, cal observar com reaccions davant d'aquestes situacions, amb quines emocions connectes i com pots afrontar-les des de la intel·ligència emocional.

En aquesta acció formativa podràs desenvolupar les habilitats comunicatives necessàries per millorar l'autoconfiança i l'autonomia per tractar les situacions difícils en l'atenció a la ciutadania. Tindràs l'oportunitat d'aprofundir en l'autoconeixement de les teves creences, emocions i comportaments que ens limiten i condicionen davant d'aquestes situacions.

A més a més, podràs incorporar tècniques, eines i recursos per tal de preveure, d'afrontar i de canalitzar, de manera més saludable i ecològica, les situacions més adverses de l'entorn personal i laboral.

### Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

### Modalitat

Curs

### Canal

Videoformació +  
en línia

### Requeriments dels destinataris/es

· Es requereix que els participants tinguin la càmera activada durant tota la sessió. Aquesta mesura permet assegurar una experiència d'aprenentatge més interactiva i efectiva.



## PLA DOCENT

---

### Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

### Temporalització

**Durada total:**

12 hores

**Distribució horaria:**

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 8

Hores de treball virtual: 4

**Programació setmanal orientativa:**

4 setmanes

**Calendari setmanal:**

1 sessió per setmana en setmanes consecutives.

### Logística

**Aula Física**

Ordinador participant  Programari

**Aula Virtual**

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.12297SDAC

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

### Consums i preus



## PLA DOCENT

---

### Consums Específics

- Costos addicionals

### Objectius

En acabar l'acció formativa, els participants seran capaços de desenvolupar les habilitats comunicatives dels participants que permeten millorar l'autoconfiança i l'autonomia per a tractar les situacions difícils en l'atenció a la ciutadania i en concret:

1. Identificar els factors que intervenen en que una situació sigui "difícil" i aclarir en quin punt podem intervenir.
2. Cercar solucions i alternatives a diferents situacions difícils aportades pels participants.
3. Saber relativitzar les situacions percebudes com a difícils.
4. Reforçar el coneixement envers la intel·ligència emocional.
5. Aprofundir en l'autoconeixement de les pròpies creences, emocions i comportaments.
6. Esbrinar de quina manera poden influir els propis pensaments, creences i emocions en la forma com afrontem les situacions difícils.

### Continguts

1. Què entenem per situació difícil i quins tipus de situacions difícils ens podem trobar.
2. La comunicació en l'atenció a la ciutadania.
3. Prevenir el conflicte. Tècniques i estratègies de control emocional.
4. Com tractar les situacions difícils
5. Passos per a abordar el conflicte.
6. Tipus de conflictes més habituals en l'atenció a la ciutadania: com respondre a les objeccions i a les crítiques. L'atenció de reclamacions. Situacions especials.

### Materials formatius de consulta

#### Materials de referència per l'acció formativa

- [Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania](#)



## PLA DOCENT

---

L'atenció a la ciutadania requereix del personal d'atenció un alt nivell d'habilitats socials (comunicació verbal i no verbal, empatia, escolta activa, etc). Tots i totes podem millorar les nostres habilitats socials per desenvolupar estratègies que ens permetin fer front a situacions difícils en aquest àmbit.

### **Materials formatius complementaris:**

[Curt La sol·licitud\\_Orientació de servei a la ciutadania](#)

## **Orientacions metodològiques per al participant**

L'acció formativa ha de començar amb una dinàmica de detecció de necessitats i expectatives dels participants, a fi de que el formador pugui ajustar temari i activitats al grup. Aquesta dinàmica es realitzarà en línia a través de l'aula virtual, durant una setmana, just abans de la primera sessió presencial. Les quatre sessions presencials es desenvolupen al voltant de la reflexió, la discussió i l'anàlisi i de l'entrenament i la pràctica. Al llarg de la impartició els participants hauran de realitzar un treball orientat a la millora personal i aplicat al lloc de treball. El treball ha de ser rellevant i útil per al participant. Aquest treball serà tutoritzat pel docent i lliurat mitjançant l'aula virtual.

Els participants hauran de plantejar un problema real i un pla d'acció per aplicar al lloc de treball. El temps estimat per fer l'activitat és de 4 hores de dedicació dels participants.

## **Orientacions metodològiques per al docent**

L'acció formativa ha de començar amb una dinàmica de detecció de necessitats i expectatives dels participants, a fi de que el formador pugui ajustar temari i activitats al grup. Aquesta dinàmica es realitzarà en línia a través de l'aula virtual, durant una setmana, just abans de la primera sessió presencial. Les quatre sessions presencials es desenvolupen al voltant de la reflexió, la discussió i l'anàlisi i de l'entrenament i la pràctica. Al llarg de la impartició els participants hauran de realitzar un treball orientat a la millora personal i aplicat al lloc de treball. El treball ha de ser rellevant i útil per al participant. Aquest treball serà tutoritzat pel docent i lliurat mitjançant l'aula virtual.

Els participants hauran de plantejar un problema real i un pla d'acció per aplicar al lloc de treball. El temps estimat per fer l'activitat és de 4 hores de dedicació dels participants.

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)



## PLA DOCENT

### Orientacions per a l'avaluació

#### Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

**Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts**

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

#### Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

#### Metodologia d'avaluació per al participant

Els participants hauran de plantejar un problema real i un pla d'acció per aplicar al lloc de treball. El temps estimat per fer l'activitat és de 4 hores de dedicació dels participants.

#### Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 80

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Participació activa les sessions de videoformació	30			
Realització de les activitats previstes al taller	70			
<b>Puntuació Total (suma de punts)</b>	<b>100</b>			

### Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.



## PLA DOCENT

---

- Assolir un mínim de 80 punts del total dels element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament