



PLA DOCENT

Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania

Presentació

L'atenció a la ciutadania té un plus 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 pròpies creences, emocions i comportaments, que ens limiten i condicionen davant d'aquestes situacions.

A més, podràs incorporar tècniques, eines i recursos per tal de preveure, afrontar i 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

Taller

Canal

Presencial + en línia

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	13	15



PLA DOCENT

Temporalització

Durada total:

12 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 8

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 4

Programació setmanal orientativa:

3 setmanes

Calendari setmanal:

INICI AULA VIRTUAL:

1 setmana abans de la 1a sessió presencial

Activitat inicial virtual

Setmana 1:

1a sessió presencial (4h)

Treball virtual

Setmana 2:

2a sessió presencial (4h)

Treball virtual

TANCAMENT AULA VIRTUAL

1 setmana després de l'última sessió presencial

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula amb taules i cadires mòbils, que permeti la possibilitat de treballar en grup.

Aula Virtual



PLA DOCENT

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.410TSDAC

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

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

- Identificar els factors que fan que una situació sigui difícil i aclarir en quin podem intervenir.
- Cercar solucions i alternatives a diferents situacions difícils aportades pels participants.
- Saber relativitzar les situacions percebudes com a difícils.
- Reforçar el coneixement sobre la intel·ligència emocional.
- Esbrinar com poden influir els propis pensaments, creences i emocions en la manera com afrontem les situacions difícils.

Continguts

1. Què entenem per situació difícil i amb 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 abordar el conflicte.



PLA DOCENT

6. Tipus de conflictes més habituals en l'atenció a la ciutadania:

6.1. Com respondre a les objeccions i a les crítiques.

6.2. L'atenció de reclamacions.

6.3. Situacions especials.

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

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

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:

Orientacions metodològiques per al participant

L'acció formativa ha de començar amb una dinàmica de detecció de necessitats i expectatives dels participants, a fi que el docent pugui ajustar el temari i les 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 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 que el docent pugui ajustar el temari i les activitats al



PLA DOCENT

grup. Aquesta dinàmica es realitzarà en línia a través de l'aula virtual, durant la setmana prèvia a la primera sessió presencial.

Les tres sessions presencials es desenvolupen al voltant de la reflexió, la discussió i l'anàlisi, i de l'entrenament i la pràctica. Al llarg del curs, els participants hauran de realitzar un treball orientat a la millora personal i aplicat al lloc de treball. 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.

Funcions de l'aula virtual:

- Informació al participant dels esdeveniments de l'acció formativa (fòrum avisos i notícies)
- Accés als continguts i materials de l'acció formativa

Realització d'activitats virtuals:

- Activitat inicial de detecció de necessitats.
- Activitats d'avaluació (lliurament, tutoria i feedback)

Consulta el document de suport:

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

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



PLA DOCENT

Els participants hauran de plantejar un problema real i un pla d'acció per aplicar-ho 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	30			
Pla d'acció aplicat al lloc de treball	70			
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

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

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 80 punts del total dels element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament