

PLA DOCENT

La imatge municipal a l'espai públic

Presentació

Les conductes professionals són la projecció evident d'allò que l'Administració vol transmetre. Com a treballador/a que desenvolupes la teva activitat en un espai públic, representes la cara, la veu, i per extensió la imatge del que l'Administració és. Aquesta acció formativa té com a objectiu acompanyar-te al llarg d'un procés de reflexió vers les actituds, l'entrenament i la pràctica d'habilitats, dotant-te d'eines que contribueixin a millorar i facilitar la teva feina, així com a adquirir coneixements. Sempre en el context que per a la ciutadania, durant la teva jornada laboral, representes la cara visible de l'administració i la seva imatge institucional.

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

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

Temporalització

Durada total:

4 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 4

PLA DOCENT

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

Programació setmanal orientativa:

1 setmanes

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula on es pugui interactuar en grup i realitzar exercicis de simulació o role playing

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

- Conèixer estratègies de comunicació social dels treballadors públics que estan a peu de carrer per millorar la imatge institucional.
- Identificar estratègies adequades de comunicació amb el ciutadà.
- Entendre que els treballadors i treballadores municipals transmeten la imatge de l'ajuntament amb la seva interacció amb la ciutadania.
- Comprendre la importància de millorar la imatge institucional.



PLA DOCENT

Continguts

1. El contacte amb la ciutadania.
2. La imatge de l'organització.
3. Errors d'imatge i comunicació més comuns.
 - 3.1. Comunicació verbal i no verbal.
 - 3.2. L'actitud comunicativa.

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[↗ La imatge corporativa en l'atenció a la ciutadania](#)

La imatge corporativa és el resultat dels estímuls projectats des de l'Administració municipal mitjançant els serveis adreçats a la ciutadania. Aquest manual vol donar els coneixements necessaris sobre la imatge corporativa, ja que aquesta té una relació directa amb la qualitat en l'atenció i del servei. Un servei de qualitat és sinònim d'imatge positiva

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

Taller pensat per afavorir i predisposar al canvi actitudinal. S' impartirà una mínima base teòrica sempre combinada amb l'anàlisi, la reflexió i l'entrenament en la pràctica. Es procurarà posar èmfasi en les possibilitats de millora actitudinal que són més clarament percebudes pels ciutadans, i per tant es centrarà prioritàriament en aspectes de comunicació verbal i no verbal.

L'objectiu final de les sessions del taller és ajudar a millorar i facilitar el dia a dia de les persones que treballen a la via o en espais públics.

Orientacions metodològiques per al docent

Aquest taller és per afavorir i predisposar al canvi actitudinal, s'impartirà una mínima base teòrica però sempre combinada amb l'anàlisi, la reflexió i l'entrenament en la pràctica, posant èmfasi en les possibilitats de millora de les actituds comunicatives verbals i no verbals, que el ciutadà percep.

PLA DOCENT

Es treballarà a partir de casos pràctics i sempre que sigui possible, exemples reals que siguin habituals dels col·lectius professionals que exerceixen les seves funcions en els espais públics i visibles per a tota la ciutadania. Per aquest motiu es poden sol·licitar exemples a responsables municipals i/o en el seu defecte als propis participants. Per afavorir aquest canvi, es demanarà la participació i implicació de les persones assistents. Cal aconseguir que totes les persones participants prenguin part de les activitats plantejades, les analitzin, expressin els seus punts de vista i participin de les dinàmiques proposades.

L'objectiu final del taller és ajudar a millorar i facilitar el dia a dia dels col·lectius destinataris i dotar-los d'eines útils, de la mateixa manera que els participants han d'assumir que projecten la imatge de l'ajuntament en tot allò que fan, diuen i mostren actitudinalment, encara que la seva feina en sí mateixa no requereixi atenció directa al ciutadà. Per tal de reforçar els continguts del curs com a tancament de la sessió seria interessant fer un recull d'allò treballat que es pugui lliurar en algun tipus de format als participants... Pot ser un recull de bones pràctiques i/o aspectes de millora que s'hagin treballat.

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

Certificació

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

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.



PLA DOCENT

- Assistència
- Aprofitament