Diputació Barcelona

PLA DOCENT

Millora de les capacitats emocionals en l'atenció a la ciutadania

Presentació

Taller amb una orientació molt pràctica que té com a finalitat entrenar i desenvolupar la gestió emocional per aconseguir una millor atenció directa amb la ciutadania.
Per això, és una proposta formativa on les persones participants prendran un rol actiu exercitant les seves capacitats emocionals en les sessions sincròniques, a més de realitzar un pla de millora individual.

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

Videoformació

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.

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

Temporalització

Durada total:

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

7 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 7

Hores de treball virtual: 0

Programació setmanal orientativa:

3 setmanes

Objectius

1.- Millorar les competències emocionals per gestionar les pròpies emocions i comunicar-se positivament i amb empatia amb el ciutadà.

1.1. Reflexionar sobre com abordar les nostres accions comunicatives en la nova realitat.

1.2. Entendre el funcionament del cervell per saber interpretar les reaccions que tenim davant de les diferents situacions que es donen a la feina.

1.3. Conèixer les bases de la comunicació i les especificitats de la comunicació oral i escrita.

1.4. Identificar les causes de l'estrès negatiu.

2.- Aconseguir un entorn laboral més harmoniós que permeti escenaris de comunicació efectiva i positiva. Aconseguir un entorn laboral més harmoniós que permeti escenaris de comunicació efectiva i positiva.

2.1. Treballar la Intel·ligència emocional per a aconseguir gestionar positivament les emocions pròpies i les alienes.

2.2. Conèixer i entendre les principals eines per a gestionar de forma eficaç un conflicte.

Continguts

1. La neurocomunicació. Claus per entendre els comportaments i reaccions humanes.

1.1. Diferències i especificitats de la comunicació per telèfon i presencial.

1.2. Bases de la neurocomunicació. Explicació del funcionament del cervell.

1.3. Les reaccions primàries.

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

1.4. Les percepcions i el control emocional.
1.5. Dopamina i Seratoina i com actuen en el cervell.
2. Bases de la comunicació interpersonal. La gestió de l'estrès.
2.1. Les bases de la comunicació interpersonal.
2.2. Les barreres en la comunicació. La percepció.
2.3. Com adaptar el missatge a l'interlocutor.
2.4. Especificitats del canal oral i escrit. Com utilitzar-los?
2.5. L'estrès. Com activar la calma.
3. La intel·ligència emocional i gestió del conflicte.
3.1. La intel·ligència emocional. El que mai podran fer el robots.
3.2. L'origen dels conflictes. Per què existeixen?
3.3. Aspectes positius dels conflictes.
3.4. L'assertivitat, l'empatia, la compassió.
3.5. La resiliència.

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

Enfocament eminentment actiu i pràctic. Les sessions sincròniques tindran un caràcter experimental, reforçat amb les exposicions expertes del/a docent i l'elaboració d'un pla de millora individual tutoritzat.

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

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

☑ Assistència

☐ Prova

☑ Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluarà tant l'assistència activa a les sessions de videoformació, com la realització de les diferents activitats proposades i el disseny del pla de millora individual.

Puntuació dels elements d'avaluació

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

Elements d'avaluació	Punts
Participació activa a les sessions de videoformació	30
Realització de les activitats previstes al taller	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 70 punts del total dels element d'avaluació.

☐ Assistència

☑ Aprofitament