

PLA DOCENT

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

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 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



PLA DOCENT

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](#)

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.

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

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

Elements d'avaluació	Punts
Participació activa 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 80 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament