



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

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.
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

[!\[\]\(870f5d5e9c0d57485634be3ecf52f3ca_img.jpg\) 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.



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-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

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

Elements d'avaluació	Punts
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 elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament