

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

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.

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:

PLA DOCENT

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 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.

- Assistència
- Aprofitament