



Qualitat del servei i orientació al ciutadà

22 i 26 d'octubre de 2020
Barcelona

Presentació

Els éssers humans som éssers socials, ens hem de relacionar amb els altres en el nostre entorn personal i també professional. Per tal que les relacions, la comunicació i la col·laboració siguin el més eficients possible és necessari tenir unes bases.

La intel·ligència emocional és la capacitat per conèixer-nos i relacionar-nos millor amb els altres. Suposa una base imprescindible per poder millorar la qualitat de l'atenció a la ciutadania, tenir eines per relacionar-nos eficientment, i no només resoldre els conflictes que puguin sorgir, sinó també evitar-los.

Amb aquest curs aportarem eines per fer més fàcil el tracte amb els altres, millorar el servei i l'orientació a la ciutadania i alliberar-nos de l'estrès emocional que suposa la relació amb les persones. Treballarem la comunicació des de les aportacions clàssiques fins a les eines més útils de la Programació Neurolingüística (PNL). Repassarem els principals facilitadors de les relacions, com la persuasió i l'empatia.

Els i les assistents obtindran idees per sentir-se més còmodes a la feina, comunicar millor, independentment de la persona amb qui estiguin tractant, i oferir una millor atenció.

programa

1. El concepte d'intel·ligència emocional:

- Què és i per a què és útil.
- Les principals eines de gestió emocional.
- Maneig de les pròpies emocions i de l'estrès.
- Reconeixement de les emocions en les persones amb qui interactuem.

2. Comunicació efectiva en la relació amb la ciutadania:

- Els elements de la comunicació: emissor, missatge, receptor.
- Canals de comunicació: eines de la PNL per a comunicar millor.
- Escolta activa: com aconseguir que el ciutadà/na se senti escoltat/da.
- Persuasió i influència com a facilitadors de la comunicació.

3. Qualitat del servei:

- El concepte de qualitat al servei: les expectatives de la ciutadania en la relació amb l'Administració.
- Orientació a la ciutadania: concepte de proactivitat.
- Satisfacció de necessitats: empatitzar amb la ciutadania.



Docent

Maite Lamiel. Llicenciada en Psicologia per la Universitat de Barcelona i Coach professional, certificada per CeCoaching.. Com a formadora té una experiència de més de 15 anys preparant i impartint formació per a administracions públiques i empreses.

Durada

10 hores

Horari

De 9.00 a 14.30 hores

Destinataris

Personal de l'Administració local amb tasques d'atenció al ciutadà.

Lloc de realització del curs

IdEC (Institut d'Educació Contínua)
Universitat Pompeu Fabra
Balmes, 134. Barcelona

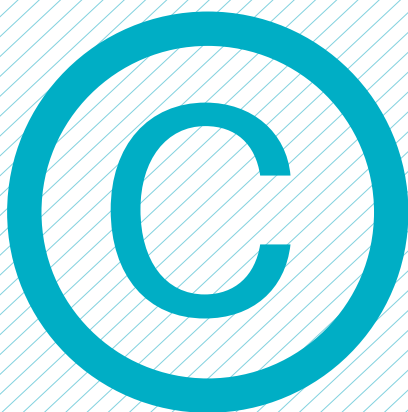
Si no fos possible dur a terme el curs de manera presencial, aquest se celebrarà per mitjà d'una plataforma virtual.

Certificat

Es lliurarà un certificat a les persones que acreditin l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **15 d'octubre de 2020**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les sol·licituds. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: www.fmc.cat.



Organitza:

Federació de Municipis de Catalunya



FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA

