



CURS PRESENCIAL

Habilitats socials en l'atenció a la ciutadania

Barcelona

6, 13, 20 y 27 d'octubre de 2021

Presentació

Tractar amb persones no sempre és fàcil. Necessitem predisposició, una actitud adequada, i les habilitats socials que ens permetin interaccionar de forma correcta amb tot tipus de ciutadans i ciutadanes. A més, per nosaltres pot suposar una activitat molt enriquidora i alhora estressant, pel que disposar de tècniques que ens permetin gestionar els nostres estats emocionals, pot resultar extremadament útil. Amb aquest curs volem proporcionar les eines i tècniques que permetin al personal d'atenció a la ciutadania, donar el millor servei i gaudir de la seva feina.

Objectius

Aquest curs treballa des d'un doble enfocament. El primer se centra en les habilitats socials i emocionals que necessita un professional de l'atenció ciutadana, i el segon tracta de com abordar la interacció amb el ciutadà per servir-lo de manera efectiva i alhora que no suposi un gran desgast per al professional.

El curs pretén nodrir els tècnics d'habilitats i estratègies que permetin millorar la fluïdesa i la destresa en l'atenció a la ciutadania, combinant la comunicació verbal amb la no verbal.

Aquesta formació pretén aportar eines per millorar les competències personals (autoconsciència, autogestió de comportaments, regulació emocional, adaptabilitat...) i socials (habilitats que milloren la comprensió dels estats emocionals dels altres, comportaments i motivacions) del tècnic; facilita la resposta efectiva a les relacions interpersonals.

Els participants podran mesurar el nivell de les seves habilitats socio-emocionals (mitjançant el Test TMMS-24) a l'inici i final de la formació. Això els servirà per orientar de manera més específica què han de millorar i després, en acabar el curs, obtindran un feedback sobre els seus èxits durant la formació.

programa

1A SESSIÓ

1. Realització del Test TMMS-24
2. Exploració dels contextos dels participants.
3. Introducció a la naturalesa humana bàsica.
4. Gestió Emocional mitjançant el Model d'Habilitats de Salovey i Mayer.
5. Conèixer quin paper juga el component emocional en l'atenció a les persones.
6. Parcel·les d'auto-coneixement.
7. Principis bàsics de l'atenció a la ciutadania.
8. Implementar casos pràctics per a millorar l'atenció a la ciutadania.
9. Disseny del Pla d'Acció i Millora.

2A SESSIÓ

1. Oferir els resultats del Test i com millorar cada habilitat.
2. Anàlisi dels Plans d'Acció i Millora, i experiències.
3. Actituds i estats emocionals més beneficiosos per a l'atenció a la ciutadania mitjançant el Model d'Habilitats.
4. Missió del professional i alineació amb les habilitats d'atenció al públic.
5. Desenvolupament de la comunicació no-verbal:
 - Saber utilitzar la mirada en la intervenció.
 - Ús i gestió de l'empatia.
 - Saber connectar amb el ciutadà.
 - Tenir la capacitat de dirigir bé al ciutadà.
 - Higiene de la comunicació no-verbal.
6. Abordar casos pràctics.
7. Tècniques de regulació emocional I
8. Redefinició del Pla d'Acció i Millora.



programa

3A SESSIÓ

1. Realitzar Test d'Impulsors/reforç de la personalitat.
2. Anàlisi dels Plans d'Acció i Millora, i experiències.
3. Entendre i comprendre bé la demanda del ciutadà.
4. Com atendre les queixes del ciutadà.
5. Atenció a persones altament demandants/exigents.
6. Saber oferir un feedback de qualitat al ciutadà.
7. Millora de l'assertivitat I
8. Abordar la resolució de conflictes i vehemència dels usuaris.
9. Abordar i resolució de casos pràctics.

4A SESSIÓ

1. Saber com tractar el malestar i l'autocrítica.
2. Gestió de la frustració.
3. Abordar l'ansietat i l'estrès en l'atenció a la ciutadania.
4. Millora de l'assertivitat II
5. Model XYZ, facilita la comunicació amb el ciutadà.
6. Abordatge de casos pràctics.
7. Tècniques de regulació emocional II
8. Saber recuperar l'harmonia interna.
9. Realització del Test TMMS-24 (després de la formació)



Metodologia

Curs eminentment pràctic, amb diversos exercicis i pràctiques que realitzaran els participants durant les sessions.

Durada

16 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Lloc de realització

UPF-BSM

(Barcelona School of Management de la Universitat Pompeu Fabra)
Balmes, 134. Barcelona

Destinataris

Personal d'atenció a la ciutadania de l'administració local catalana.

Docent

Joaquín Muñoz. Llicenciat en Sociologia i Màster en Intel·ligència Emocional per la Universitat de Barcelona; Diplomant en Treball Social i Màster en Acció Participativa per la UPO (Sevilla) ; amb més de 20 anys treballant amb persones. És especialista en Intel·ligència Emocional i en com atendre les persones, practicant i formador en *mindfulness*, amb alt coneixement sobre dinàmiques grupals; expert a l'hora de treballar i desenvolupar competències i habilitats en els participants mitjançant accions vivencials. Conferenciant, escriptor i melòman practicant.

Certificat

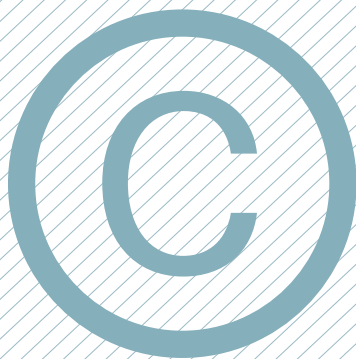
Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que acreditin l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs i realitzi adequadament els exercicis proposats acreditant l'assoliment dels coneixements bàsics del curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **29 de setembre de 2021**. 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

