



CURS PRESENCIAL

Habilitats socials en l'atenció a la ciutadania. Avançat

19, 24, 26 i 28 d'octubre de 2022

Presentació

En aquesta part avançada es continuarà treballant des d'una doble perspectiva: les habilitats socioemocionals que necessita el professional per a les relacions interpersonals, i la necessitat de conèixer tècniques per abordar la interacció amb l'usuari per a una atenció efectiva que no suposi un desgast. Aquesta formació facilitarà al professional aprofundir en la interiorització de les habilitats bàsiques de la intervenció social i descobrir matisos interns que tota persona posseeix per interaccionar amb els altres, tot sobre la base del funcionament del Sistema de connexió social.

La formació té unes considerables millores en competències personals (consciències d'un mateix, propiocepció, autoeficàcia emocional, regulació emocional,...) i socials (empatia, assertivitat, adaptabilitat, cooperació, capacitat d'influència,...). D'altra banda, el tècnic aprendrà a gestionar les emocions producte de la interacció social i que no li suposin una rèmor ni incentivin el seu esgotament emocional.

Un element que es conjuga de manera transversal en la formació és analitzar i treballar la rellevància del professional en la seva tasca, per tal que aquest augmenti la seva motivació intrínseca per allò que fa i a qui va destinat; de manera que passi a ser un agent actiu i no un mer dispensador de recursos, sinó un professional -que lideri- capaç de moure's àgilment entre les seves funcions contractuals i el tracte humà amb la ciutadania.



programa

- Sistema de connexió social.
- Rellevància de la tasca.
- Autogestió emocional.
- Pautes de respiració eficaces.
- Assertivitat en profunditat.
- Comunicació empàtica i escolta empàtica.
- Habilitats verbals i no verbals en la comunicació.
- Model Habilitats d'Intel·ligència Emocional
- Tècniques de gestió emocional.
- Autoconeixement i pors existencials que intervenen en les interaccions socials.
- Vincles segurs i insegurs en les relacions socials.
- Confiança i cooperació en les relacions interpersonals.
- Saber utilitzar la veu de manera sòlida i fluida (prosòdia de la veu).
- Principis bàsics de la intervenció social.
- Casos pràctics i Plans d'Acció i Millora personalitzats.



Metodologia

A l'inici es realitza una prospecció de les funcions i els llocs de treball dels participants, per adaptar el contingut i les estratègies als contextos i les tasques d'aquests. Es treballa, doncs, a partir dels escenaris particulars dels professionals mitjançant dinàmiques grupals i individuals de caràcter vivencial i participatiu, amb situacions simulades, role-plays, etc.

Tot això a través de l'aprenentatge per descobriment i vivencial, per tal que l'assimilació de conceptes, tècniques i habilitats sigui fàcil i amena.

El plantejament metodològic és teoricopràctic (35-65%), i gira al voltant dels 3 nivells bàsics de la realitat personal (cognitiva, emocional i física) i s'aborden parcel·les d'autoconeixement i anàlisi d'experiències personals. Aquests elements confereixen estadi de reflexió que conviden a l'aprenentatge transformacional en relació a com s'atén la ciutadania i com millorar aquesta atenció, tenint en compte la importància de no caure en l'esgotament emocional.

La formació dona molt pes a la comunicació verbal i accentua la importància de la comunicació no verbal, especialment rellevant per guanyar coherència i funcionalitat en els missatges, l'atenció, etc. En definitiva: saber liderar la intervenció, mitjançant supòsits molt pràctics entre els mateixos participants.

Al final de cada sessió, cada participant elaborarà el seu propi Pla d'Acció i Millora (PAM) per portar-lo a la pràctica i reprendre'l en la següent sessió amb afany d'assimilar els continguts de la formació i esvair dubtes.

Les persones surten reforçades en relació a com atendre la ciutadania, des d'on fer-ho, gestió emocional (evitar esgotament emocional), quines són les actituds més beneficioses per a l'atenció, etc. En definitiva, adaptació al moment de l'atenció i millorar les seves competències de líders en la intervenció.

Docent

Joaquín Muñoz. Llicenciat en Sociologia i Màster en Intel·ligència Emocional per la Universitat de Barcelona; diplomad 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.

Lloc de realització

UPF-BSM (Barcelona School of Management)
Universitat Pompeu Fabra
Balmes, 134. Barcelona

Durada

16 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Destinataris

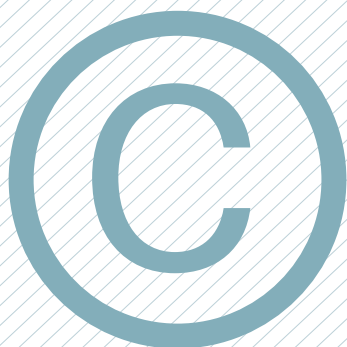
Personal d'atenció a la ciutadania de l'administració local catalana.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que acreditin l'assistència al 80 per cent de les hores lectives de cada sessió, amb un total del 80 per cent de les sessions de que consti cada acció formativa, i que realitzin adequadament els exercicis proposats acreditant l'assoliment dels coneixements bàsics del curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **13 d'octubre de 2022**. 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

