CURS PRESENCIAL

Habilitats socials en l'atenció a la ciutadania i resolució de queixes

12, 19, 26 abril i 2 maig de 2023

Presentació

Aquest curs treballa sobre un doble enfocament. El primer se centra en les habilitats socials i emocionals que necessita un/una professional d'atenció a la ciutadania, i el segon en com abordar la interacció amb el ciutadà amb l'objectiu d'atendre'l amb efectivitat sense que això suposi un gran desgast per a aquest/a professional.

Amb aquesta formació els tècnics i les tècniques es nodriran amb habilitats i estratègies que permeten fluïdesa i destresa en l'atenció a la ciutadania, i es combinbarà tant la comunicació verbal i la no verbal.

Aquesta formació pretén revertir en millorar les competències personals (consciència d'un mateix, autogestió de comportaments, regulació emocional, adaptabilitat...) i socials (habilitats que milloren la comprensió dels estats emocionals dels altres, comportaments i motivacions) del/la tècnic/a) i facilita respondre amb eficàcia a les relacions interpersonals.

Els i les participants podran mesurar el nivell de les seves habilitats sòcio-emocionals (mitjançant el Test TMMS-24) a l'inici i final de la formació. Això els servirà per a orientar de manera més específica el seu procés de millora i, una vegada finalitzat el curs, obtindran un feedback sobre els seus assoliments durant la formació.

FMC

programa

METODOLOGIA

A l'inici es realitza una prospecció de les funcions i els llocs de treball dels i les participants per adaptar el contingut i les estratègies als contextos i les tasques d'aquests. Es treballa, doncs, a partir dels escenaris particulars dels i les 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 estadis 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 les persones 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.

1A SESSIÓ

1. Realització del Test TMMS-24.
2. Exploració dels contextos dels i les 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 persones.
6. Parcel·les d'acte-coneixement.

programa

7. Principis bàsics de l'atenció a la ciutadania.
8. Definició de queixa i reclamació i els seus motius.
9. Implementar casos pràctics per a millorar l'atenció a la ciutadania.
10. 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/la 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 maneig de l'empatia.
   - Saber connectar amb el ciutadà.
   - Tenir la capacitat de dirigir bé el ciutadà.
   - Higiene de la comunicació no verbal.
6. Abordar casos pràctics.
7. Bones pràctiques en la gestió de la queixa i la reclamació.
8. Saber separar i utilitzar -quan sigui necessari-, el procés de la ciutadania i el tracte més humà.
9. Tècniques de regulació emocional. I
10. Redefinició del Pla d'Acció i Millora.

3A SESSIÓ

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

4A SESSIÓ

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

Docent

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

20 hores

Horari

De 9.00 a 14.30 hores (amb 30 minuts de pausa)

Destinataris

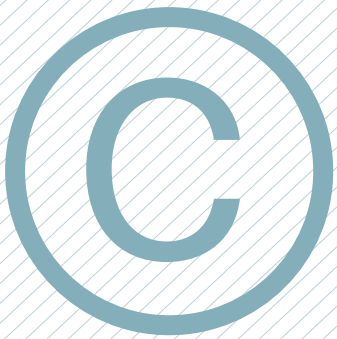
Personal d'atenció a la ciutadania de l'administració local catalana.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència a les persones que acreditin la participació a un 80% de les hores lectives de **tres sessions**, com a mínim, i d'aprofitament si a més, realitzen adequadament els exercicis proposats que acreditin l'assoliment dels coneixements bàsics del curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **4 d'abril de 2023.** 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