



CURS PRESENCIAL

Comunicació d'impacte. La base del vincle amb persones i equips

4, 11, 18 i 25 de març i 8 i 15 d'abril de 2026

Presentació

Aquesta formació aborda un doble enfocament complementari. D'una banda, se centra en el desenvolupament de les habilitats socials i emocionals essencials que necessita qualsevol professional dedicat a l'atenció ciutadana. De l'altra, aprofundeix en com gestionar la interacció amb el públic de manera efectiva, assegurant una atenció de qualitat que, alhora, no generi sobrecàrrega ni desgast emocional en el professional.

Al llarg del curs, els participants adquireixen estratègies pràctiques i recursos comunicatius que afavoreixen la fluïdesa, la destresa i la seguretat en la relació d'atenció. Es treballa tant la comunicació verbal (claredat, to, elecció de paraules) com la no verbal (postura, mirada, gestos, presència), tot comprenent com ambdós llenguatges s'integren en una atenció més humana, empàtica i professional.

La formació afavoreix una millora significativa en les competències personals —com l'autoconeixement, l'autoregulació emocional, l'adaptabilitat o la gestió de comportaments— i en les competències socials, relacionades amb la comprensió dels estats emocionals, les motivacions i les necessitats de la ciutadania. Aquestes eines permeten respondre amb eficàcia davant situacions de tensió, gestionar adequadament una queixa o reconduir una interacció complexa.

Mitjançant una metodologia dinàmica, participativa i vivencial, els assistents consoliden el seu propi estil d'atenció, tot rebent una retroalimentació propera i directa per part del facilitador. El resultat és un aprenentatge significatiu que reforça la confiança, l'empatia i la capacitat de comunicar amb qualitat i equilibri emocional en l'àmbit de l'atenció pública.



programa

Autoconeixement i gestió emocional

- Comprensió de la naturalesa humana i del paper de les emocions en l'atenció a la ciutadania.
- Aplicació del Model d'Habilitats Emocionals de *Salovey* i *Mayer*.
- Desenvolupament de l'autoconeixement, l'autoregulació i l'adaptabilitat emocional.
- Identificació d'actituds i estats emocionals que afavoreixen una atenció de qualitat.

Comunicació efectiva i llenguatge no verbal

- Principis bàsics de l'atenció a la ciutadania.
- Ús conscient de la comunicació verbal i no verbal: mirada, postura, to i presència.
- L'empatia com a eina de connexió i confiança.
- Higiene comunicativa i coherència entre el llenguatge verbal i el corporal.

Atenció de la queixa i gestió de situacions difícils

- Definició i tipologia de queixes i reclamacions.
- Estratègies per abordar usuaris difícils o situacions de tensió.
- Bones pràctiques en la gestió de la queixa i comunicació assertiva.
- Separar el procés tècnic del tracte humà per millorar la relació amb la ciutadania.

Assertivitat i regulació emocional

- Desenvolupament progressiu de l'assertivitat en l'atenció pública.
- Tècniques de regulació emocional davant l'estrès, la crítica o el conflicte.
- Eines per recuperar la calma i mantenir l'harmonia interna.
- Ús del Model XYZ com a guia per a una comunicació clara i respectuosa.

Aplicació pràctica i millora contínua

- Realització de casos pràctics i simulacions d'atenció al públic.
- Elaboració, seguiment i redefinició d'un Pla Personal de Millora.
- Retroalimentació contínua i avaluació de les competències adquirides.
- Integració final dels aprenentatges i tancament del procés formatiu.



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.

Metodologia

A l'inici es durà a terme una ràpida prospecció dels llocs de treball i de les funcions dels participants, amb l'objectiu d'adaptar els continguts i les estratègies als seus contextos i tasques. Es treballa, doncs, a partir dels escenaris particulars dels professionals mitjançant dinàmiques grupals i individuals de caràcter vivencial i participatiu, amb situacions simulades, jocs de rol, etc. Tot plegat, a través de l'aprenentatge per descobriment i vivencial, perquè l'assimilació de conceptes, tècniques i habilitats sigui fàcil i amena.

El plantejament metodològic és teoricopràctic (35-65%) i gira entorn dels tres nivells bàsics de la realitat personal (cognitiu, emocional i físic). El contingut inclou àmbits d'autoconeixement i d'anàlisi d'experiències personals. Aquests elements generen espais de reflexió que conviden a un aprenentatge transformador en relació amb la manera com s'atén la ciutadania i com es pot millorar aquesta atenció, tenint en compte la importància d'evitar el desgast emocional.

Lloc de realització

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

Durada

24 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores (amb 30 minuts de pausa)

Llengua d'impartició

Català

Destinataris

El curs està adreçat a tot el personal de les administracions locals i, en especial, al personal d'atenció al públic.

Certificat

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

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **24 de febrer de 2026**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places, limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre possible d'ajuntaments), l'adequació al perfil del destinatari de l'acció formativa 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

