

PROPOSTA CURS DE FORMACIÓ

DADES BÀSIQUES

Activitat formativa: Atenció a l'usuari i gestió de situacions complexes.

Tipus de formació: formació presencial.

Durada: 10 h.

OBJECTIUS

A. Conceptuals:

- Conèixer l'entorn on es desenvolupa el servei d'atenció al públic de serveis socials.
 - o Conèixer la relació treballador/a-usuari/a.
 - o Conèixer la importància del protocol d'atenció a l'usuari.
 - o Conèixer la influència de les expectatives i els rols de l'usuari.
- Conèixer com ens comunicam.
 - o Conèixer la comunicació assertiva amb l'usuari.
 - o Conèixer els sistemes representacionals segons la PNL.
 - o Conèixer com podem donar feedback.
 - o Conèixer que és l'empatia i l'escolta activa.
 - o Conèixer com influeixen les emocions, les creences i el pensament crític en el conflicte.
- Conèixer com podem detectar un conflicte i com el podem transformar.
- Conèixer tècniques de relaxació i de reducció de l'estrès.

B. Objectius procedimentals:

- Construir el marc on es desenvolupa l'atenció a l'usuari.
- Experimentar com influeix la comunicació assertiva en la gestió de situacions quotidianes.
- Formular un protocol d'atenció a l'usuari.

- Experimentar i prendre consciència de les diferents emocions.
- Diferenciar els diferents sistemes representacionals (segons la PNL)
- Experimentar tècniques de relaxació.
- Experimentar tècniques de reducció de l'estrès.
- Crear estratègies d'escolta activa.
- Simular un conflicte.
- Aplicar la perspectiva "jo guany tu guanyes" en la transformació de conflictes.

C. Objectius actitudinals:

- Responsabilitzar-se com a part important de l'equip
- Participar en el treball proposat per la facilitadora del curs.
- Compartir els coneixements individuals amb el grup.
- Assumir que per atendre bé a l'usuari cal fer un treball individual.
- Acceptar que la diferència entre els individus és positiva i ajuda a créixer.
- Acceptar que el conflicte forma part de les relacions humanes.
- Interioritzar que podem adquirir habilitats per a treballar situacions "problemàtiques".

CONTINGUTS

1- L'entorn del servei d'atenció a l'usuari.

- Perfil de les persones que empren el servei.
- Com atenem a l'usuari.
- Expectatives de l'usuari respecte al servei.
- Els rols de l'usuari.
- L'elaboració d'un protocol d'atenció a l'usuari.

2- La comunicació com a eina clau en l'atenció a l'usuari.

- 2.1 Principis bàsics: com ens comunicam. Barreres i obstacles en el llenguatge.

2.3 Els sistemes representacionals (VAK) segons la Programació Neurolingüística. Com pensam nosaltres? Com pensa l'usuari?

2.4 El feedback. Com podem donar i demanar feedback.

2.5 L'empatia i l'escolta activa. Tècniques per a desenvolupar-les.

2.6 Les emocions, creences i els pensaments crítics. Què són les emocions. Com manejam les emocions. Què són les creences i els pensaments negatius. Com manejam els pensaments negatius.

3. La transformació del conflicte.

- Identificació del conflicte.

- Aprendre a transformar un conflicte seguint la perspectiva jo guany, tu guanyes.

4. Tècniques de relaxació i de reducció de l'estrès.

METODOLOGIA

Tot el curs està enfocat en l'aprenentatge d'habilitats per tal de poder millorar la comunicació. Detectar un conflicte i transformar-lo és un exemple de bona praxis en el treball diari de l'atenció al públic. El curs serà majoritàriament pràctic per tal de poder aprendre a fer-ho.

La metodologia consistirà en la introducció de continguts mitjançant l'explicació de la facilitadora, alguns d'aquests aniran acompanyats d'imatges, mapes conceptuals o de material fotocopiats.

Una vegada introduït el concepte es faran activitats pràctiques per treballar-ho. La majoria d'aquestes activitats es realitzaran en grup o en parelles de dues persones.

És molt important facilitar la presa de consciència en l'estil de comunicació de cada persona i donar-li a conèixer eines per millorar-la, això només es pot fer mitjançant exercicis pràctics.

RECURSOS

A. RECURSOS MATERIALS.

- Imatges.
- Mapes conceptuals.
- Fotocòpies.
- Pissarra.
- Fotografies de les aportacions grupals.

B. RECURSOS TECNOLÒGICS.

- Canó de vídeo.
- Ordinador.
- Música.

CALENDARI

Dues sessions de 5h cada una. De 0:30 a 14:30h

26 i 27 de setembre de 2018