

MANEJO

de situaciones de riesgo
en la atención directa
a la ciudadanía.

Área profesional: Habilidades en la Administración
Pública

Acción Formativa:

**Manejo de Situaciones de
Riesgo en la Atención
Directa a la Ciudadanía**



Avanza con nosotros egora.es

PRESENTACIÓN

No cabe duda de que, en cualquier momento, es posible que las personas que trabajan en la atención directa a la ciudadanía tengan que enfrentarse a posibles situaciones de riesgo. Por ello, hoy en día es importante transmitir una buena información y formación práctica que capacite adecuadamente a las personas que en el día a día tienen un trato directo con la ciudadanía. Así, de esta manera, lograrán anticiparse a posibles situaciones de riesgo, evitando que estas tengan finalmente lugar o bien que se puedan resolver de forma rápida, amistosa y efectiva, logrando la satisfacción del ciudadano o de la ciudadana en la medida de lo posible.

Trabajar en la atención directa a la ciudadanía exige muchas cualidades y habilidades personales, como por ejemplo la amabilidad, la simpatía, la escucha activa y la empatía por la otra persona. Disponer de estas y otras habilidades comunicativas es clave, pues saber desenvolverse con soltura y desplegar con destreza toda esta variedad de habilidades en el momento adecuado por parte del personal que ejerce su labor en la atención directa a la ciudadanía evitará y sabrá cómo poner un fin adecuado tanto a situaciones comprometidas o incómodas así como a aquellas que sean susceptibles de provocar un conflicto.

OBJETIVOS

Al finalizar el curso, el alumnado habrá adquirido los conocimientos adecuados acerca de cómo manejar adecuadamente las posibles situaciones de riesgo a las cuales se puede enfrentar en la atención directa a la ciudadanía, así como también podrá poner en práctica todas las estrategias y habilidades adquiridas para manejar y solucionar posibles situaciones de riesgo de forma rápida y efectiva.

METODOLOGIA

La **metodología online** propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de **enseñanza programada** y de **trabajo autónomo** del alumnado con el **asesoramiento de un/a formador/a especializado** y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el **Campus Virtual**.

- **ENSEÑANZA PROGRAMADA:** Persigue transmitir los conocimientos al alumnado sin la intervención directa de el/la formador/a, a través de la organización y estructuración de los contenidos de forma secuencial. La realización periódica de ejercicios y pruebas de autoevaluación permiten afianzar lo aprendido y corregir los posibles errores en el aprendizaje.

- **TRABAJO AUTÓNOMO:** Sistema de trabajo donde el/la alumno/a asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, adaptándolo a su ritmo de trabajo y a sus propias necesidades, lo que exige una mayor implicación por su parte.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito de la temática del curso.

El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno

PROGRAMA

UD1. Atención directa a la ciudadanía y riesgos asociados

- Atención directa a la ciudadanía y riesgos asociados
- Introducción a la atención directa a la ciudadanía
- El comportamiento y la actitud de la ciudadanía
- La importancia de la calidad en la atención a la ciudadanía para evitar riesgos
- Gestión adecuada de quejas y reclamaciones en la atención a la ciudadanía
- Resumen

UD2. Aspectos relacionados con la violencia y situaciones de riesgo

- Aspectos relacionados con la violencia y situaciones de riesgo
- Introducción a la violencia: conocer para entender
- La conducta agresiva y la violencia
- Estructuras cerebrales implicadas en la violencia de las personas
- Fases de la conducta conflictiva
- Relación entre agresividad y trastornos psicopatológicos
- Favorecer la igualdad y erradicar la discriminación
- Uso de un lenguaje inclusivo que no discrimine a las personas
- Resumen

UD3. Pensar y actuar ante posibles situaciones de riesgo

- Pensar y actuar ante posibles situaciones de riesgo
- El afrontamiento de situaciones de riesgo
- El complejo mundo de las emociones
- Uso de la inteligencia emocional y el pensamiento optimista
- La asertividad
- Habilidades esenciales para el afrontamiento de situaciones de riesgo
- Consejos prácticos
- Resumen

UD4. Prevención y actuación ante situaciones de riesgo y estrategias comunicativas adecuadas

- Prevención y actuación ante situaciones de riesgo y estrategias comunicativas adecuadas
- Introducción a la prevención de situaciones de riesgo
- Tipos de prevención
- El proceso comunicativo
- Técnicas de resolución de conflictos
- Resumen

DURACIÓN

15 horas lectivas

HOMOLOGACIÓN

Esta formación puede ser homologada por el Instituto Andaluz de la Administración Pública



Instituto Andaluz de
Administración Pública

SOBRE NOSOTROS

Égora tiene la consideración de **Centro o Entidad Colaboradora de la Junta de Andalucía** en materia de **Formación Profesional para el Empleo**. Contamos con dos centros presenciales acreditados por el **SEPE** para la impartición de Especialidades Formativas y Certificados de Profesionalidad. Por otro lado, somos una **entidad inscrita en el Registro Estatal de Entidades de Formación para el Empleo (FUNDAE)** con código 1475 para impartir, dentro de la iniciativa de Formación Programada por las Empresas, formación profesional para el empleo distinta de las especialidades formativas incluidas en el Catálogo de especialidades formativas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral y del artículo 14.3 del Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, que desarrolla la citada Ley.



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



CALIDAD

Égora plantea la calidad como un objetivo primordial, dirigiendo todos nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes, contribuyendo a su satisfacción. En este sentido, nuestra empresa tiene implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**, mediante el cual, **ÉGORA ASESORES DE FORMACIÓN, S.L. cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**, auditado anualmente por la empresa internacional certificadora **Bureau Veritas**. Contamos con un Departamento de Calidad formado por un equipo profesional cualificado, que garantiza un Sistema de Gestión de Calidad maduro y comprometido con las necesidades de nuestros clientes, asegurando que la formación impartida y servicios prestados cumplen con los requisitos explícitos e implícitos, legales y reglamentos particulares.



ADHESIONES

Égora pertenece a diferentes asociaciones e instituciones oficiales:

Autoforma

 **CECAP**

 **AGRUPACIÓN
vértice**



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

CEC
CONFEDERACIÓN
EMPRESARIOS
PROVINCIA DE CÁDIZ



asociación de
empresarios
de **Conil**



FPEMPRESA

Asociación de Centros
de Formación Profesional