

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Acercamiento práctico en el proceso de atención a la ciudadanía

CÓDIGO

2017-24-21-5

INFORMACIÓN GENERAL

DURACIÓN	15 horas	ACCESO CURSO	http://autoprestakuntza.euskadi.eus			
DIRIGIDO A	Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de Comunidad Autónoma de Euskadi.					
REQUISITOS	<p>-Una cuenta de correo electrónico única por alumno/a.</p> <p>-Para personas de la Administración General: Cuenta de correo electrónico con posibilidad de envío y recepción de correos desde/hacia servidores de correo ajenos a la red corporativa. No serán válidas, aquellas que sólo puedan enviar y recibir mensajes dentro de la red corporativa.</p>					
REQUISITOS TÉCNICOS	<p>SOFTWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows XP o superior • Navegador: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 ó versiones superiores, Chrome actualizado • Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado) • Adobe Flash Player 10 ó superior • Acrobat reader 8 ó superior (recomendado) • Conexión a Internet y acceso a Youtube <p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC Pentium III o superior • Tarjeta de sonido • Auriculares o altavoces independientes 					
TUTORÍAS	<p>Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado en la plataforma. ➤ Atender consultas: <ul style="list-style-type: none"> • referidas al CONTENIDO del curso mediante el foro de la plataforma • dar respuesta en 24 horas ➤ Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje 					
MES	INICIO	FIN	ADMINISTRACIÓN GENERAL		OTRAS ADMINISTRACIONES	AVISO BAJAS (no conlleva coste de matrícula)
			ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	VºBº	ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	
NOVIEMBRE	6 noviembre	24 noviembre	29 septiembre	Del 2 al 6 de octubre	6 de octubre	Hasta el 3 de noviembre

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reflexionar sobre el cambio individual y las dificultades y oportunidades que el cambio en sí va a ofrecernos, de cara al desarrollo de nuestro bienestar emocional. ➤ Analizar los recursos personales, las habilidades y las variables internas del proceso de Atención a la Ciudadanía que influyen en el estrés laboral. ➤ Conocer las amenazas y oportunidades propias del puesto y distinguir las habilidades sociales necesarias para su desarrollo desde una estrategia de afrontamiento efectiva. ➤ Trabajar las técnicas y habilidades para asumir de forma plena la función de Atención a la Ciudadanía. ➤ Identificar las estrategias para atender y fidelizar a la ciudadanía desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional. ➤ Establecer los atributos y las habilidades características de las personas muy resistentes y definir un plan de acción para su desarrollo.
----------------------------	---

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Acercamiento práctico en el proceso de atención a la ciudadanía

COMPETENCIAS	<p>Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar las dificultades y oportunidades de su propio cambio individual. ➤ Conocer el proceso de Atención a la ciudadanía desde la perspectiva del estrés laboral. ➤ Establecer las habilidades sociales necesarias para afrontar de forma efectiva la atención a la ciudadanía. ➤ Aplicar las técnicas y habilidades requeridas para el proceso de Atención a la Ciudadanía. ➤ Definir estrategias de atención y fidelización a la ciudadanía desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional. ➤ Desarrollar su propia resiliencia.
---------------------	--

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

METODOLOGÍA	<p>Pondremos en práctica la metodología basada en el aprendizaje por experiencias. El aprendizaje por experiencias se basa en el aprendizaje a partir de la propia experimentación por parte de la persona y su posterior transferencia al puesto de trabajo. El ciclo que se seguirá a lo largo del curso será el siguiente: experimentar, analizar/observar, concluir y transferir al puesto/generalizar. Para ello, se han diseñado una serie de actividades en las que las personas participantes tendrán que hacer uso de los distintos recursos tecnológicos y didácticos puestos a su disposición.</p>
PROGRAMA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la oportunidad del cambio. 2. La conciencia de mi mismo y mis pretextos para actuar. 3. Mi autonomía emocional ante las exigencias del puesto y habilidades de afrontamiento. 4. Gestión de las Relaciones y aplicación de las Habilidades Sociales al puesto. 5. Amenazas y oportunidades del colectivo de Atención a la ciudadanía y desarrollo de la Conciencia Social. 6. Solución de problemas/conflictos con habilidad: autocontrol, disfrutar aprendiendo: flexibilidad e iniciativa y el desarrollo de las expectativas positivas: optimismo.
EVALUACIÓN	<p>El Objetivo de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos del curso. La evaluación del curso consta de 17 ejercicios prácticos de los que 9 son evaluables (4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14 y 15). Algunas actividades hay que realizarlas online y otras en el pc para adjuntarlas después a la plataforma virtual, desde donde el tutor/a las corregirá y le devolverá un feedback del trabajo. Así mismo, irá marcando los plazos recomendados para el estudio de contenidos y la realización de actividades.</p>
VALORACIÓN CURSO	<p>Encuesta de satisfacción del alumnado y Encuesta de valoración del profesorado. A través del correo electrónico recibirá el enlace de la encuesta para su cumplimentación.</p>
CERTIFICADO	<p><u>Requisitos</u> a cumplir para lograr el Certificado de aprovechamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización y entrega de, al menos 13 actividades ➤ Superación de, al menos, 5 ejercicios evaluables <p>El certificado será digital y estará a su disposición una vez cerrado el curso. Para acceder a su certificado deberá consultar el apartado FAQ del Servicio de Prestakuntza: Administración General o Administración Local.</p>
PRECIO	<p>107 € ORDEN de 11 de diciembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se fija la cuantía de los precios públicos de las actividades y servicios que presta el Instituto Vasco de Administración Pública. (BOPV nº 248, de 30 de diciembre)</p>
AYUDA	<p>En caso de necesitar asistencia técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ póngase en contacto con el CAU en el (945016) 440 ➤ de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 <p>Para consultas relacionadas con temas administrativos: prestakuntza@ivap.eus</p>