



Centro de Formação de Escolas  
dos Concelhos de Benavente,  
Cordeiro e Salvaterra de Magos



Plano Nacional de Promoção do Sucesso Escolar

## Plano de Ação Estratégico do Agrupamento de Escolas de Benavente

**Ação 2018-07**

**Pessoal Não Docente**

Co-financiado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

### "Atendimento e Mediação em Contexto Educativo - atitudes e comportamentos"

**N.º da Operação:** POCH-04-5267-FSE-000014

**N.º do Curso:** 5

**N.º da Ação:** 1

**Modalidade:** Curso de Formação

**N.º de horas:** 20h

**N.º de créditos:** (Não aplicável)

**N.º de registo:** DGAE/03-40/17

**Entidade promotora:** Agrupamento de Escolas de Benavente/Centro Educativ

**Formador(a):** José Miguel Oliveira (Formador Externo)

**Local:** **Agrupamento de Escolas de Benavente**

**Destinatários:** **Assistentes Operacionais**

**Crítérios de seleção:** **A definir pelos Agrupamentos**

### CRONOGRAMA

DIA	HORÁRIO	
26 março 2018	9.30 h - 12.30 h	14.00 h - 17.00 h
27 março 2018	9.00 h - 13.00 h	14.00 h - 17.00 h
28 março 2018	9.00 h - 13.00 h	14.00 h - 17.00 h

### Objetivos:

Desenvolver competências de atendimento e de relação com o utente em contexto escolar;

Treinar técnicas de atendimento de utentes difíceis e em situações de tensão, reclamação, queixa...;

Identificar as componentes base de atendimento de excelência e de qualidade de serviço, bem como a sua contribuição para o desenvolvimento da imagem positiva da instituição;

## Conteúdos:

### **1º Módulo ( 3 horas - 2 horas teóricas; 1 hora prática)**

#### **A imagem da escola enquanto entidade educadora (de onde vem o exemplo?)**

Levantamento de representações sobre as funções de AO e sobre o atendimento

A importância do atendimento na imagem da instituição (escola/agrupamento)

Principais barreiras e obstáculos a um atendimento - roleplays e análise de casos

Particularidades do atendimento em contexto escolar

### **2º Módulo (10 horas - 3 horas teóricas; 7 horas práticas)**

#### **A importância da comunicação eficaz no atendimento em contexto educativo (porque é que continua a ser tão difícil entender o outro?)**

Saber escutar evitando preconceitos, juízos de valor e certezas *a priori* - análise de casos

Como desenvolver a empatia e a flexibilidade da "avaliação" do outro

Comunicação assertiva e não-violenta - simulações e roleplays

Escuta-activa, resposta empática; paráfrase; perguntas de clarificação de confirmação - simulações e roleplays

### **3º Módulo ( 4 horas - 1 hora teórica; 3 horas práticas)**

#### **Técnicas de atendimento (como fazer com que o outro saia melhor do que entrou?)**

O ciclo de atendimento: Acolhimento, Atendimento, Despedida;

Satisfazer as necessidades dos utentes e ir para além das suas expectativas;

Respostas e atitudes adequadas a cada estado emocional do cliente: Ansiedade;

Confusão; Irritação

Adaptação da comunicação aos diferentes estádios de desenvolvimento, às diferenças culturais, cognitivas e outras;

Como lidar com situações de tensão e com utentes "difíceis" - análise de casos; simulações e roleplays

Conclusões e avaliação

## Avaliação dos Formandos:

\* Participação / avaliação contínua: 50%

\* Assiduidade: 10%

\* Teste escrito / trabalhos: 40%

## Avaliação da Ação:

Preenchimento do formulário AV (DGRHE) pelo Centro de Formação.

Preenchimento pelo formador do formulário próprio do Centro de Formação.

Preenchimento pelos formandos do formulário próprio do Centro de Formação.