



Centro de Formação de Escolas
dos Concelhos de Beja, Évora,
Covilhã e Subúrbio de Lisboa



REPÚBLICA
PORTUGUESA
EDUCAÇÃO



Plano Nacional de Promoção do Sucesso Escolar

**Plano Plurianual de Melhoria do
Agrupamento de Escolas de Coruche**

Ação 2018-11 **Pessoal Não Docente**



"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:** 3

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 Coruche/Centro Educativ

Formador(a): Sandra Rodrigues (Formadora Interna do Agrupamento de Escolas de Coruche)

Local: **Agrupamento de Escolas de Coruche**

Destinatários: **Assistentes Operacionais**

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

CRONOGRAMA

DIA	HORÁRIO	
20 dezembro 2017	9.30 h - 12.30 h	14.00 h - 17.00 h
21 dezembro 2017	9.00 h - 13.00 h	14.00 h - 17.00 h
22 dezembro 2017	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.

