



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



FUNDAÇÃO
CALOUSTE
GULBENKIAN

Ação financiada pela FUNDAÇÃO
CALOUSTE GULBENKIAN - Programa
Gulbenkian "Qualificação das Novas
Gerações"

Ação 2017-39

Pessoal Não Docente

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

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: Projeto Gulbenkian/Centro Educatís

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

Local: **Agrupamento de Escolas de Samora Correia**

Destinatários: **Assistentes Operacionais**

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

CRONOGRAMA

DIA	HORÁRIO	
12 julho 2017	9.30 h - 12.30 h	14.00 h - 17.00 h
13 julho 2017	9.00 h - 13.00 h	14.00 h - 17.00 h
14 julho 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 caso
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.

