

ACCIÓN E. NECESIDADES Y PROPUESTAS DE MATERIAL FORMATIVO PARA LA MEJORA DE LA CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS/AS PÚBLICOS DE LA UNIDAD

CASO 1

1. Necesidades Formativas:
 - Atención al usuario: Dado que el personal de Conserjería es el primer punto de contacto y con la presencia de alumnos de ERASMUS en el Campus, es crucial el aprendizaje y la práctica de idiomas como por ejemplo el inglés.
2. Beneficios que nos puede aportar el conocimiento de idiomas:
 - Mejora en la atención al usuario: Permite atender a una mayor diversidad de personas, ofreciendo un servicio más inclusivo y eficiente.
 - Resolución de Problemas: La capacidad de entender y comunicarse en diferentes idiomas, facilita la resolución de problemas y gestión de situaciones con usuarios internacionales.
 - Crecimiento personal: Ofrece más oportunidades de desarrollo personal y profesional dentro de la Unidad.
 - Interacción cultural: Conocer otro idioma implica una mayor comprensión de diferentes culturas que nos enriquece y mejora la relación con el usuario.
3. Gestión de conflictos: Capacitación de técnicas para manejar situaciones difíciles y resolver conflictos de manera efectiva.
4. Conocimientos técnicos: Actualizar formación de los medios audiovisuales que se utilizan y posibles soluciones a problemas que surjan.
5. Seguridad y emergencias: Recordatorio de protocolos de seguridad y procedimientos de emergencias para garantizar un entorno seguro.
6. Propuesta Material Formativo:
 - Curso Online y Presencial de Inglés: Retomar o reiniciar el curso de Inglés que se organizó en el año 2009 por el CULM del Campus de Huesca, exclusivo para PTGAS y que tuvo una buena aceptación por parte del personal. También se puede proveer acceso a aplicaciones y recursos de autoaprendizaje
 - Gestión de conflictos: Proveer de recursos y materiales formativos (charla o taller) que pueden ser útiles para la gestión de los conflictos en Conserjería que se puedan generar con los usuarios, dando pautas sobre el análisis, negociación, mediación y diálogo. Estas pautas pueden ayudar a crear un ambiente más armonioso y colaborativo que mejoren tanto la convivencia como la eficiencia del servicio.
 - Sería también interesante, un taller de “Desarrollo de Habilidades Emocionales” ya que el personal de Conserjería interactúan constantemente con estudiantes, profesores y otros miembros del personal. La gestión del estrés y el fomento del bienestar en el trabajo tienen múltiples beneficios tanto para el personal como para los usuarios.
 - Conocimientos técnicos: Taller de actualización sobre los medios audiovisuales que están instalados en las aulas del Vicerrectorado para los compañeros que se incorporan a la Unidad, repasando la guía del curso de la UZ “Manejo del Equipamiento Audiovisual” que es específico para el personal de Conserjería.
 - Conocer el funcionamiento de la megafonía y medios audiovisuales de Santa María In Foris para la preparación de actos culturales.

- Seguridad y emergencias: La Conserjería y la gestión de emergencias están entrelazadas y son esenciales para la seguridad. Propuestas para mejorar la cualificación del personal de Conserjería:
- Curso de Comunicación efectiva: Capacitación en habilidades de comunicación para calmar y guiar a las personas durante una emergencia. Los conserjes debemos estar preparados para calmar a las personas en situaciones estresantes y proporcionar instrucciones claras y tranquilizantes durante una crisis.
- Taller de gestión de estrés: El fomento del bienestar en el trabajo tiene múltiples beneficios tanto para el personal como para los usuarios.

6 Formas de combatir el Estrés

Formar en el uso de aplicaciones móviles que proporcionan instrucciones y alertas en tiempo real durante una emergencia.

Crear campañas de concienciación sobre seguridad en áreas comunes, informando a todos los usuarios sobre medidas preventivas y procedimientos de emergencias.

Evaluación continua: Implementar sistemas de evaluación y Feedback para identificar mejoras.

