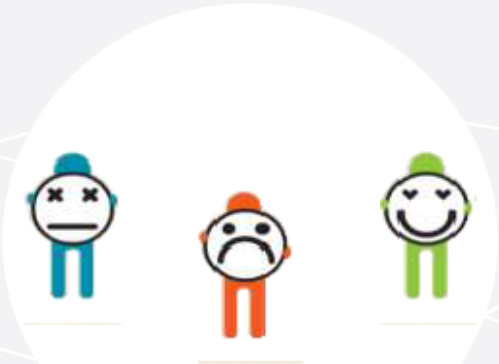
Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ



nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

QUI ÉS EL CIUTADÀ?

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Imatge

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

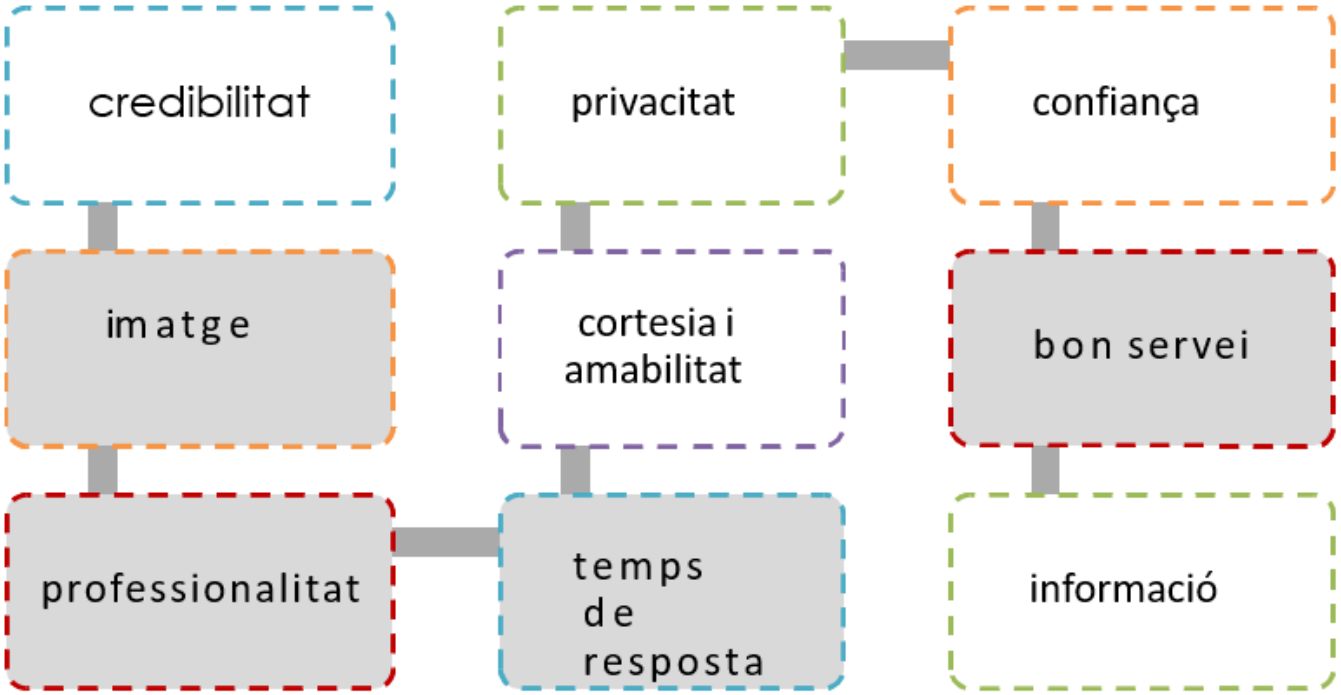
Imatge

La imatge d'una organització, és la percepció que tenen els clients, usuaris o ciutadans d'ella i a la que associen determinats valors: confiança, credibilitat, servei, professionalitat, responsabilitat social i mediambiental, etc.

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

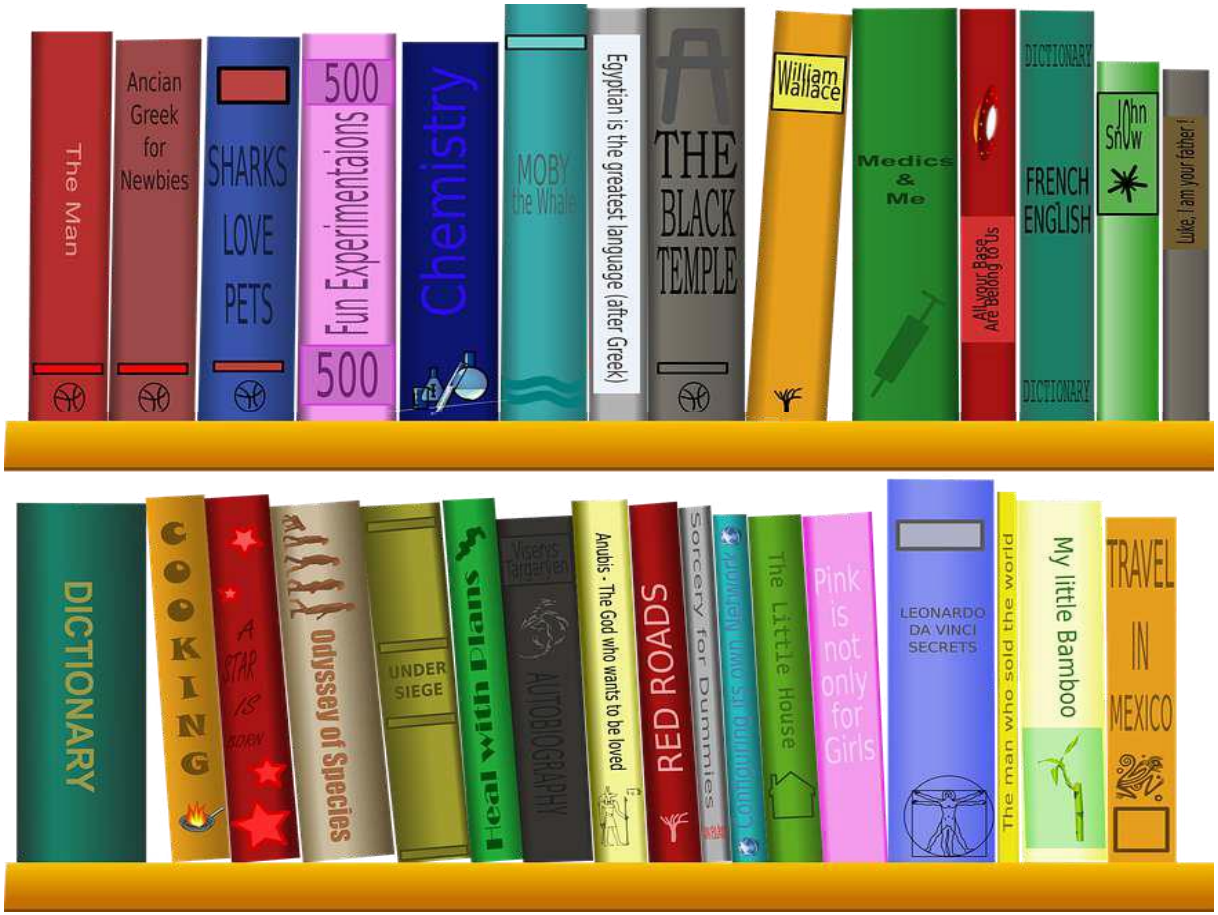
Què esperen els ciutadans?



Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Educar?



Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Educar al ciutadà?

- Comença per posar-te en el lloc del ciutadà.
- Explica tot sobre el teu Servei per educar-lo.
- Deixa clar el funcionament de l'organització.
- Comunica de forma clara.

i nosaltres?

Consell Comarcal del Ripollès

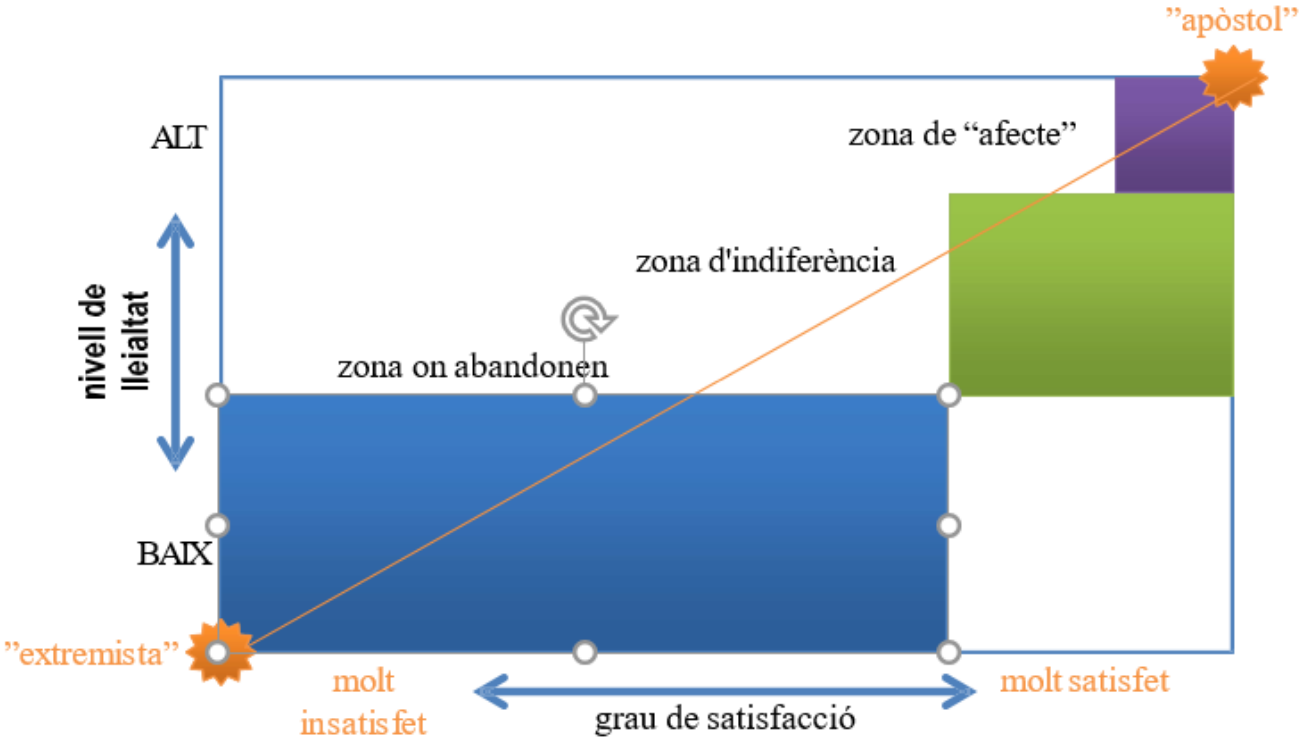
ATENCIÓ AL CIUTADÀ

- més informat
- major preparació acadèmica
- protegit per més lleis i normes
- més expressiu i assertiu
- més ofertes i idees
- molt menys lleial

el ciutadà d'avui

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ



Satisfacció del ciutadà

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle. Recicla!

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

No s'ha de fer

- Negar responsabilitats
- Mentir
- Expressar acord o desacord
- Provocar grans silencis
- Parlar d'un mateix
- Llençar missatges quan creiem que ja no ens escolten
- Utilitzar un llenguatge superior a la capacitat de la persona que ens escolta
- Prejutjar
- Mantenir converses paral·leles
- Menysprear costums, creences...
- Fer sorolls mentre parlem

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle.
Recicla!

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Consell Comarcal del Ripollès

SOMRIURE VEU LLENGUATGE SILENCI

Elements bàsics

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Veu

To càlid:

Amabilitat i empatia . Somriure

Reflecteix una actitud positiva, de disposició a l'ajuda. S'utilitza en la presentació i en el comiat.

Objectiu: transmetre una imatge agradable, tant al començament de la conversa (crear el clima adequat) com al final (deixar una bona impressió)

To segur:

Directe, seriós

Reflecteix actitud dirigida al suggeriment.

S'usa per sondejar necessitats o potencial,i per obtenir dades.

Objectiu: aconseguir la informació necessària per oferir després el servei adequat.

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle. Recicla!

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

CLAREDAT PRECISIÓ BREVETAT CORRECIÓ

llenguatge

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Silenci

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Silenci

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Queixes i reclamacions

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Queixes i reclamacions

Una reclamació pot oferir la possibilitat de:

- Cooperar amb el ciutadà
- Demostrar professionalitat, donant una resposta ràpida i sincera
- Evitar una imatge dolenta de l'organització
- Reforçar la confiança del ciutadà cap a nosaltres

L'empipament del ciutadà no és res personal... Has de mantenir la calma!

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle. Recicla!

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Queixes i reclamacions

escolta. no interrompis, dona senyals d'assentiment, espera al fet que baixi el seu nivell d'agressivitat

pren la paraula. to serè i baix, parla a poc a poc (la nostra calma es contagia), fes preguntes precises: què ha ocorregut? quan?, on?, qui està implicat?

verifica. reformula l' ocorregut per donar a entendre que se li ha comprès. Evita fer judicis de valor i mostra't empàtic

ofereix una solució o resposta. si la coneixes proposa-la, si la desconeixes fes una consulta, dirigeix-lo a la persona responsable o t'has de comprometre a donar una resposta en un breu termini

Consells

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle. Recicla!

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Queixes i reclamacions

DonJustificar-nos:

em excuses

ex.: “tenim molta feina” - “ens falta personal”

- Defensar-nos:

no assumim la nostra responsabilitat

ex.: “això no és culpa meva” - “això no depèn de mi”

Neguem la veracitat de la queixa

ex.: “això no és així” - “doncs és el primer que passa”

- Ataquem:

ex.: “escolti’m, a mi no em cridi” - “Vostè protesta per tot”

Reaccions comuns

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle. Recicla!

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Queixes i reclamacions

PREGUNTES	AVANTATGES	INCONVENIENTS
OBERTES	•Són genèriques •Millor obertura al diàleg •Apareixen nous interessos	•Poden prendre una direcció no desitjada •Problemàtica amb els locuaces
TANCADES	•Són concretes •Obliguen a donar resposta •Creen compromís	•Ofereixen poques dades addicionals •Poden provocar bloqueig: "no" •Poden semblar brusques
ALTERNATIVES	•Dirigeixen l'elecció •Permet influir en la presa de decisions	•Poden donar la sensació de manipulació

REFORMULACIÓ

Preguntes

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle. Recicla!

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Queixes i reclamacions

- Excitable: Avasalla. Possible insult. Tranquil·litzar
- Tímid: Reservat. Amabilitat, donar confiança
- Escèptic: Crític. Paciència, Sinceritat, perseverança
- Irraonable: Negatiu. Tranquil·litat. Petites concessions
- Agradable iafable: L'ideal.... Cortesia
- Silenciós: Fred. Portar la iniciativa. Brevetat
- Graciós: Irònic. Serietat i Fermesa
- Conversador: Parlar molt. No estimular
- Estranger: Termes senzills. Gestos.

Tipologia

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle.
Recicla!

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle. *Recicla!*

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació

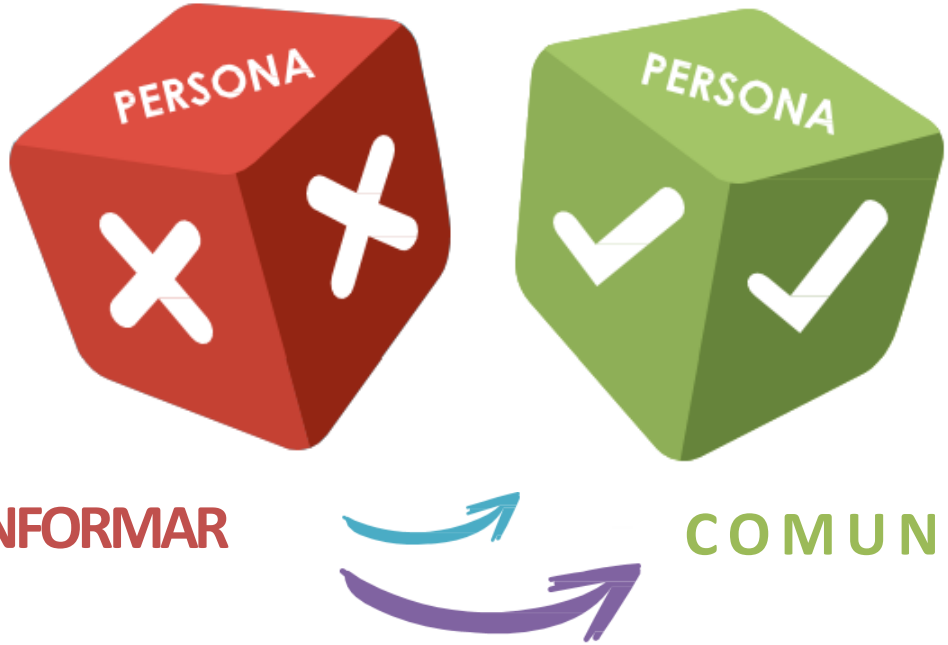
som éssers "socials"

les **habilitats** de **comunicació** ens ajuden a millorar les relacions interpersonals

és l'intercanvi **d'idees, pensaments i sentiments entre dos o més persones**

Consell Comarcal del Ripollès

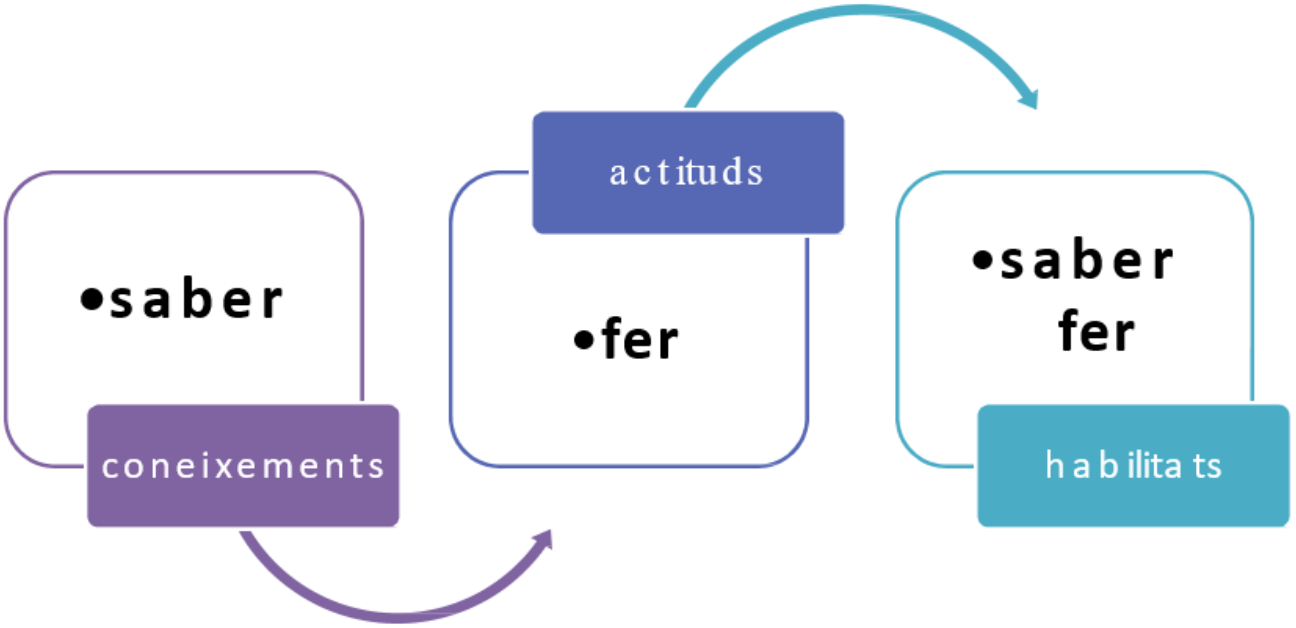
ATENCIÓ AL CIUTADÀ



Comunicació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ



Comunicació

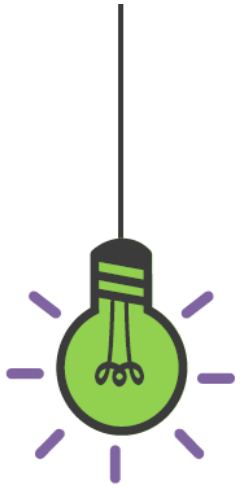
Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació

Informativa

Reguladora



Afectiva

Funcions

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Barreres comunicatives

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Barreres comunicatives

Es donen quan certs elements materials o ambientals impedeixen que el missatge de l'emissor arribi al receptor (sorolls, interrupcions, distància, distraccions, etc.)

Físiques i ambientals

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Barreres comunicatives

Degudes als valors, hàbits i cultura de les persones que participen en el procés de comunicació
Es produeixen per problemes en la percepció o expressió incorrecta, és a dir, quan es produeix manca d'assertivitat

Interpersonals

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Barreres comunicatives

Causades per les diferències que crea la diversitat humana. Sorgeixen en la comunicació a causa d'una incorrecta interpretació dels signes del codi.

- *Parlar amb una llengua que no dominem*
- *Emprar una terminologia molt tècnica que desconeixem.*

Socioculturals i semàntiques

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Barreres comunicatives

MESURES PREVENTIVES

Emissor:

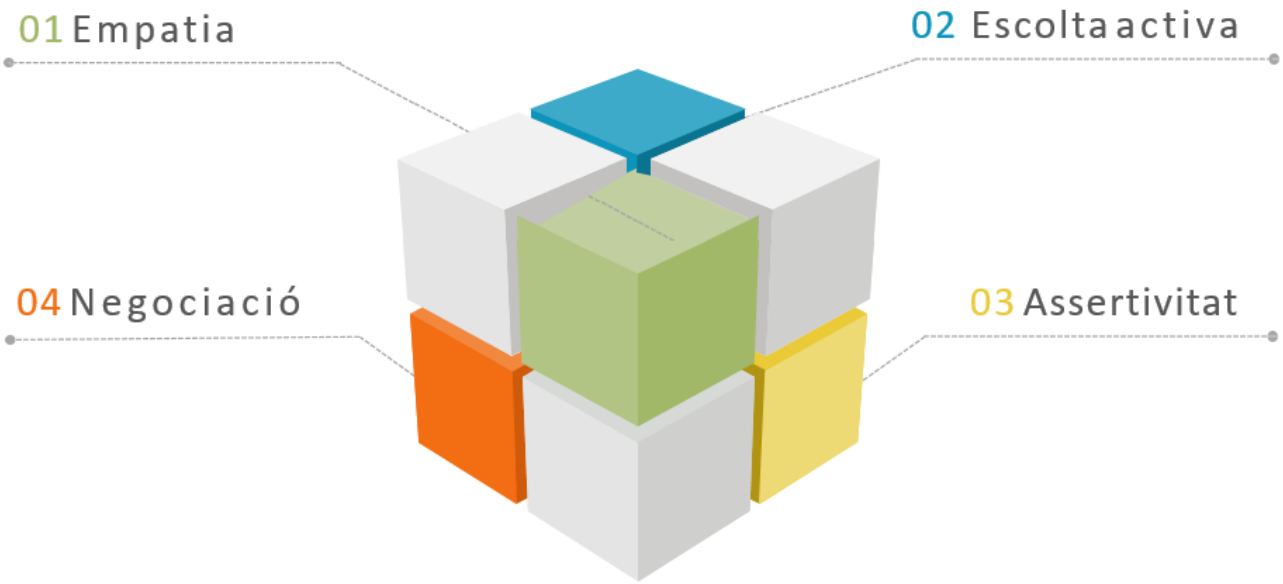
- Preparar el missatge
- Ús d'un llenguatge senzill
- Fer ús de la retroalimentació

Receptor:

- Actitud d'escolta activa
- Atenció i concentració plena
- Evitar filtres i distraccions

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ



Habilitats comunicatives

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Habilitats comunicatives

Identificació mental i afectiva d'un subjecte amb l'estat d'ànim d'un altre

empatia

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Habilitats comunicatives

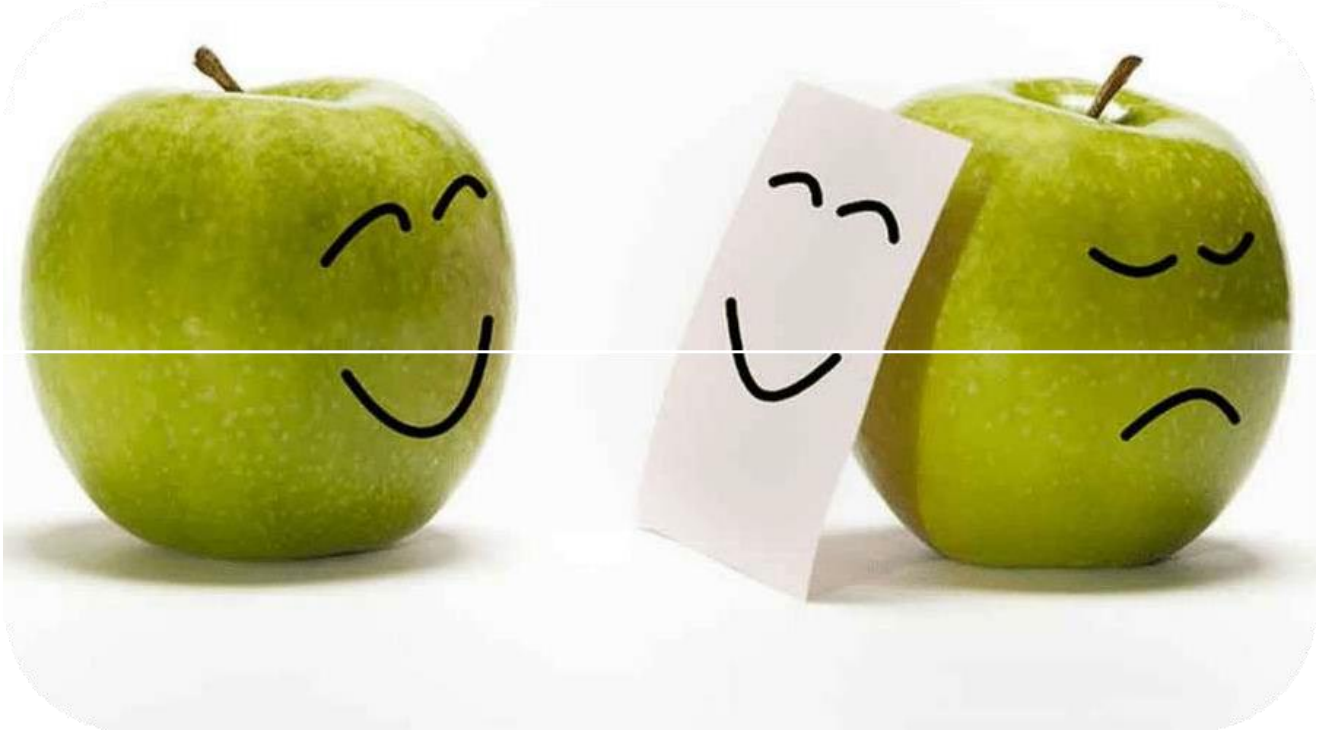
L'escolta activa es basa en deixar de banda per uns instants el nostre propi punt de vista per poder entendre sense interferències el que l'altra persona ens està dient

Escolta activa

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Habilitats comunicatives



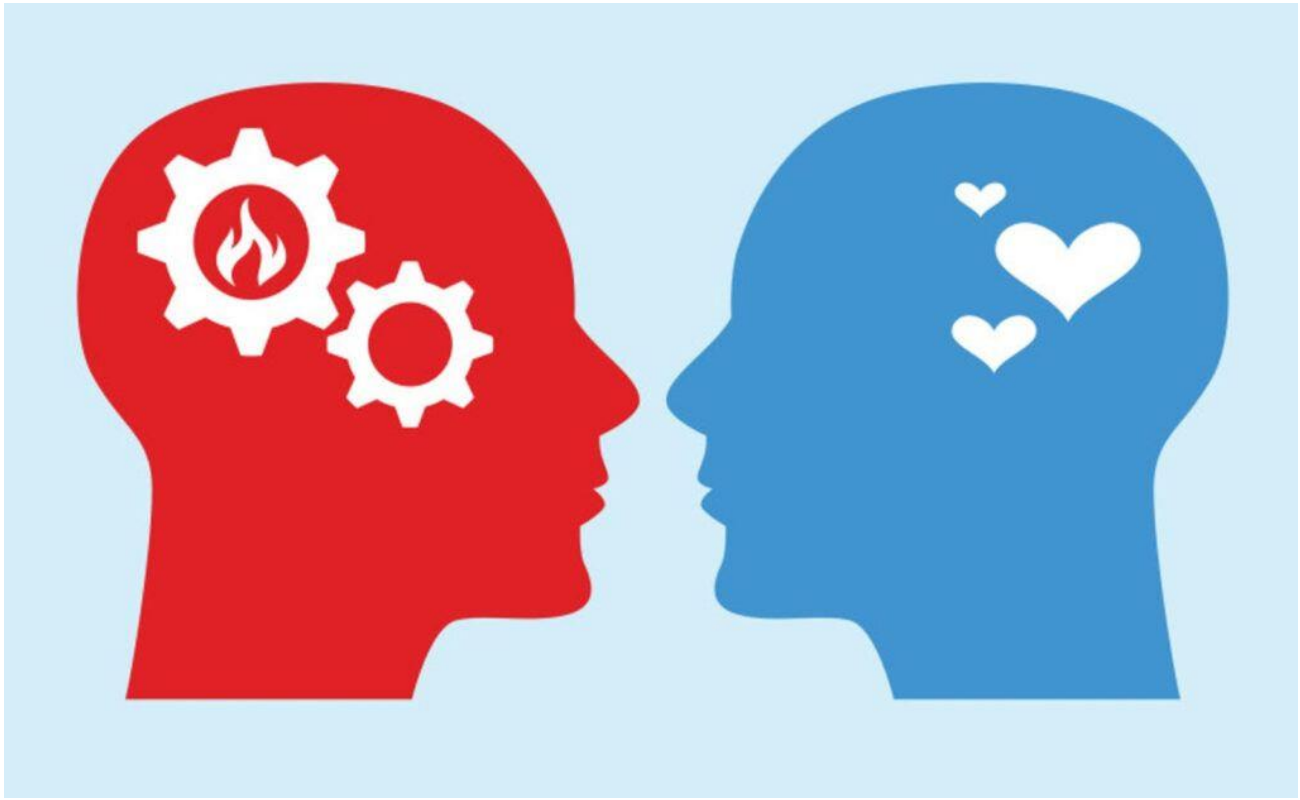
L'assertivitat consisteix a defensar les teves opinions, idees, drets, sense fer que l'altra persona es senti malament.

Assertivitat

nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ



Comunicació emocional

nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

- **Dir el que sents** sobre qualsevol fet, experiència o conducta.
- Ens ajuda a ser **més empàtics i assertius**, i per tant, a comunicar d'una manera més **efectiva**.
- Permet que **el missatge i les emocions** que genera durin més temps **a la memòria**.
- **Ens ajuda a motivar** i generar moviment.
- **Transmet intel·ligència, creativitat i domini del llenguatge.**
- **Evita conflictes i discussions** i els soluciona millor quan aquests es produeixen.
- **Comunica trets de la teva personalitat i percepcions sobre la teva forma de veure la vida. També pot transmetre autoestima.**

Beneficis

nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

La comunicació emocional utilitza la subjectivitat donant a entendre que aquest missatge és únicament nostre.

Està basat en les nostres atenció al ciutadà creences lliures i canviants, evitant així exposar idees i opinions com si fossin veritats absolutes i rígides.

Subjectivitat

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

Quins verbs serveixen per expressar-se de forma subjectiva? Són molts però els principals serien:

Creure, percebre, sentir, pensar, opinar, semblar. Il·lusionar, voler, preocupar, etc .

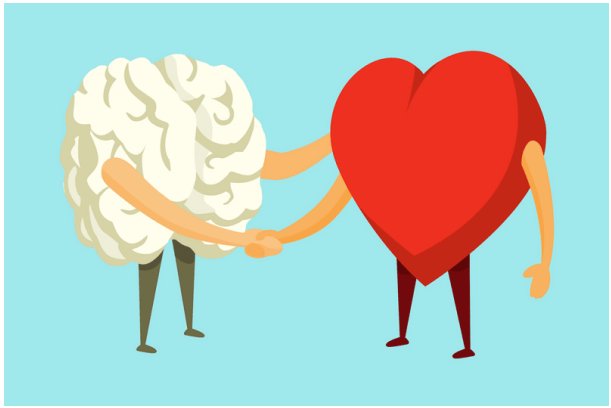
Verbs emocionals

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

Si descrius comportaments i no persones, podràs expressar lliurement el que penses reduint encara més les possibilitats de crear un conflicte.

També resultaràs molt més persuasiu perquè la gent sap que pot canviar el seu comportament, però no opina el mateix sobre la seva personalitat



Comportaments

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

comunicació efectiva

atenció a la informació

comunicació afectiva

atenció al receptor

Influència positiva

nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

emissor/a

- Objectius
- Expectatives
- ROL 1
  - Qui som
  - Qui representem? càrrec, personalitat, àrea, organització, col·lectiu

receptor/a

- Objectius
- Expectatives
- ROL 2
  - Individual o col·lectiu?
  - Homogeni o heterogeni?
  - És important tenir en compte el destinatari per garantir l'eficàcia de la comunicació

Influència positiva

nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

INFLUIR = DISCURS (informacions, emocions, raons) + RECEPTORS (opinions, actituds, comportaments)

Influència positiva

nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Comunicació emocional

Interpretar
Aclarir
Recollir idees
Denunciar
Divertir
Commoure
Ensenyar

Vendre
Convèncer
Recomanar
Crear interès
Moure a l'acció
Impactar
Guanyar prestigi
Avaluar

Influència positiva

nets RIPOLLÈS

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

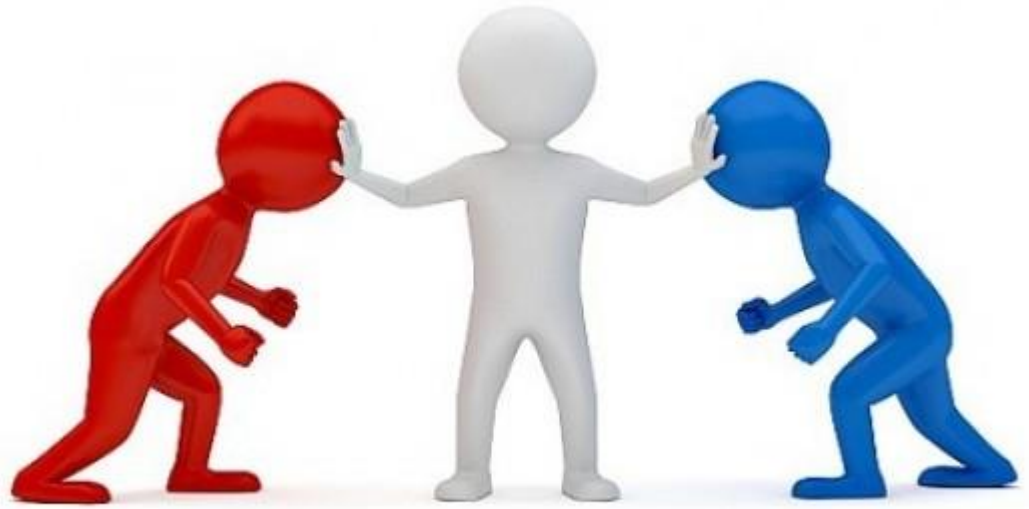
Comunicació emocional

La comunicació no s'efectua amb paraules sinó que és a través de gestos, mirades, actituds, etc.

Comunicació no verbal

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ



Gestió de conflictes

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Problema?

Conflicte?

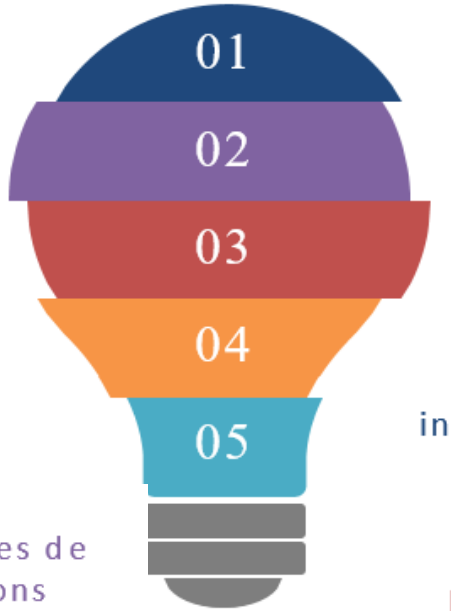
Situacions on dues o més persones tenen desacord entre els seus **interessos, desitjos o valors**.

Conflictes

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Consell Comarcal del Ripollès



1. Els conflictes són inevitables en la vida personal i laboral

2. Les característiques de les organitzacions actuals augmenta la probabilitat de conflictes

3. La presència d'un conflicte no elimina la comunicació, li dóna un altre caràcter

4. Les organitzacions requereixen nivells tolerables de conflictes per augmentar la seva efectivitat i benestar

5. No és possible escollir si tenir o no conflictes, només podem fer és enfrontar-nos a ells

Principis del conflicte

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Valors, interessos, religions, expectatives, visió, metes, etc...

Recursos compartits, personals, d'autoritat, d'equips...

Comunicació dolenta, malentesos, percepcions...

diferències

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Consell Comarcal del Ripollès

Segons la forma

Pseudoconflictes

És la situació en què hi ha un conflicte perquè dues persones o parts estan enfrontades, però els interessos de cada part no són oposats

Conflictes latents

Existeixen però no es manifesten clarament. el conflicte hi és, però una o ambdues parts no perceben la incompatibilitat d'interessos, necessitats, valors, etc....

Conflictes manifestos

Es manifesten de manera clara.

Tipus de conflictes

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Consell Comarcal del Ripollès

Segons la relació

Conflictes intrapersonals

Són individuals i interns de cada persona

Conflictes de relació

s'estableixen diferents nivells segons la relació que hi ha entre els grups o les persones

Conflictes interpersonals

són entre dues persones que s'enfronten per una tercera persona, una idea o un bé material que tots dos desitgen

Conflictes grupals

Pot afectar a tres o més persones

Tipus de conflictes

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Laborals

Funcionals

Són conflictes que permeten augmentar l'efectivitat, millorar el clima de treball, la qualitat de servei i la identitat de l'equip

Multifuncionals

Són conflictes que danyen l'efectivitat, el clima, la qualitat de servei i la identitat de l'equip de treball

Tipus de conflictes

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

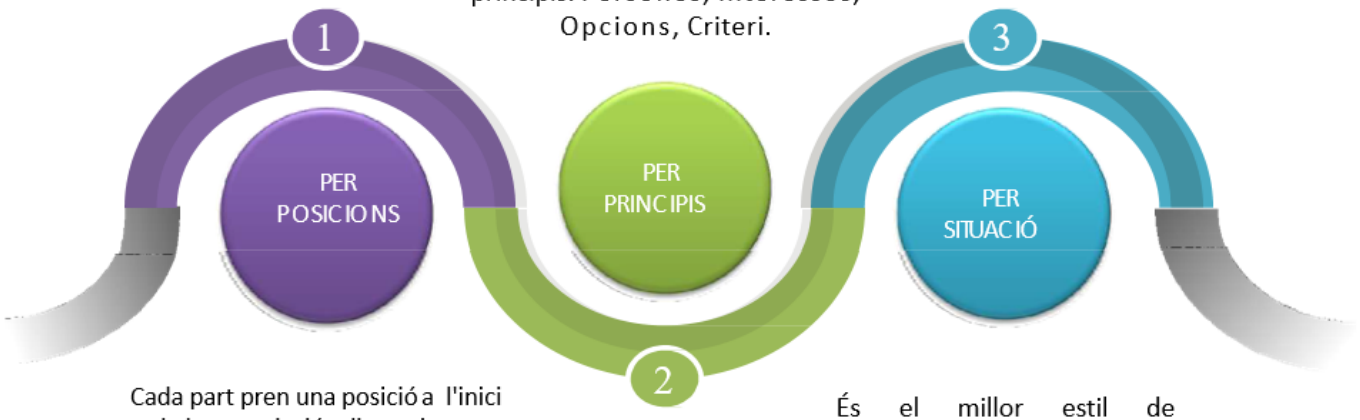
La negociació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

És el mètode de negociació Harvard i es basa en quatre principis: Persones, Interessos, Opcions, Criteri.



Cada part pren una posició a l'inici de la negociació, discuteix per mantenir aquesta posició i fa concessions secundàries, únicament per aconseguir la seva posició..

És el millor estil de negociació. És aquella en la qual l'estil s'adapta a les circumstàncies.

Tipus de negociació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Tipus de negociació

negociació competitiva	negociació cooperativa	negociació acomodativa	negociació evitativa
• "guanyar-perdre" • una part obtindrà més que l'altre	• "guanyar-guanyar" Es busca la situació en la qual tots dos protagonistes guanyin • La cerca és d'objectius a compartir a través de la fixació de noves variables no contemplades al principi	• "perdre-guanyar" • Una part assumeix a l'inici una conducta conciliadora amb l'objectiu de desenvolupar un vincle amb l'altra part • Sap que els resultats en el curt termini no seran els millors, però la seva mira està posada en el llarg termini	• En aquest cas s'evita el "perdre-perdre" perquè assumeix negociació pot deteriorar la relació i només donarà resultats negatius • Per això opta per no negociar. Aquest és el camí més raonable quan el negociador sap que no aconseguirà cap benefici amb aquesta negociació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Comunicació a la negociació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

Comunicació a la negociació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

L'única **tàctica** que realment **funciona** és la **professionalitat**, la **preparació** de les negociacions, la **franquesa**, el **respecte** a l'altra part i la ferma **defensa** dels interessos.

Tàctiques

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

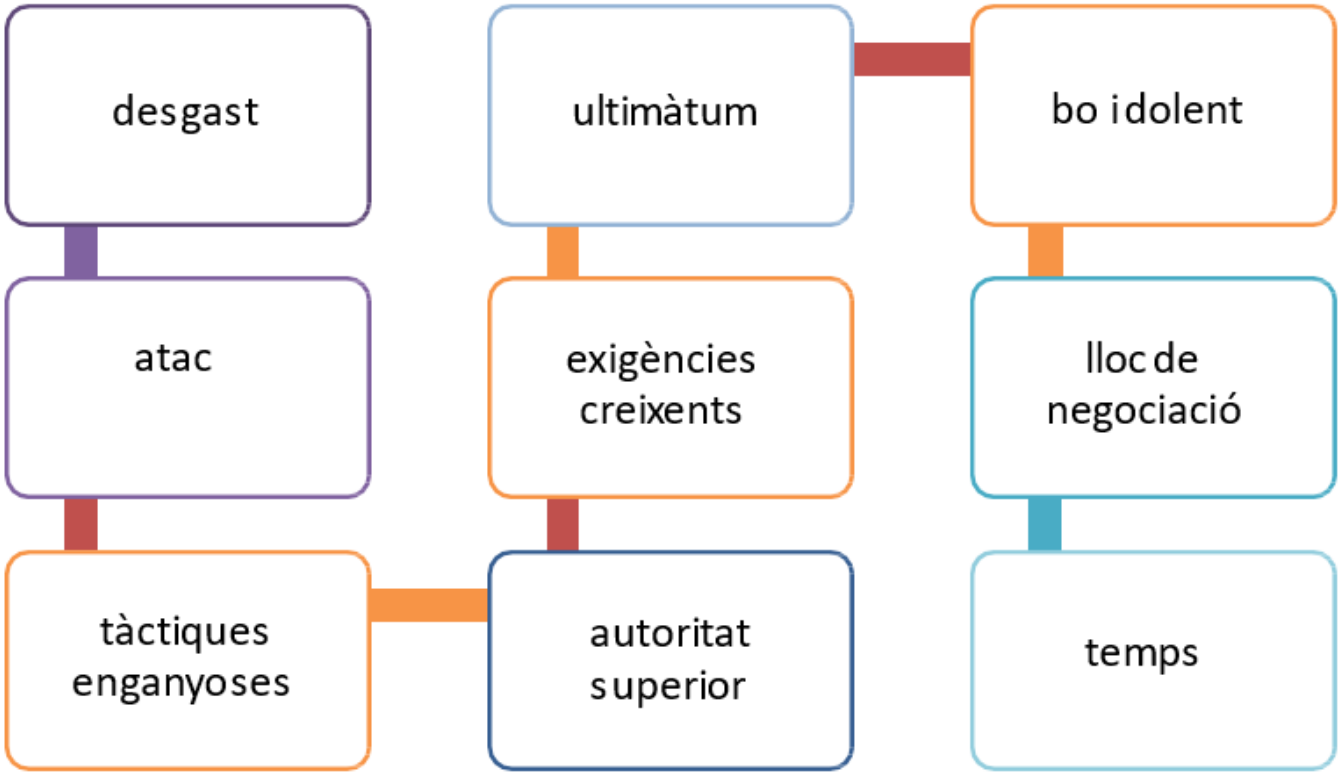
Són tàctiques que **busquen confondre, intimidar o afeblir la posició del contrari per enfortir la pròpia posició**.

Tàctiques de pressió

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes



Tàctiques de pressió

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

La mediació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

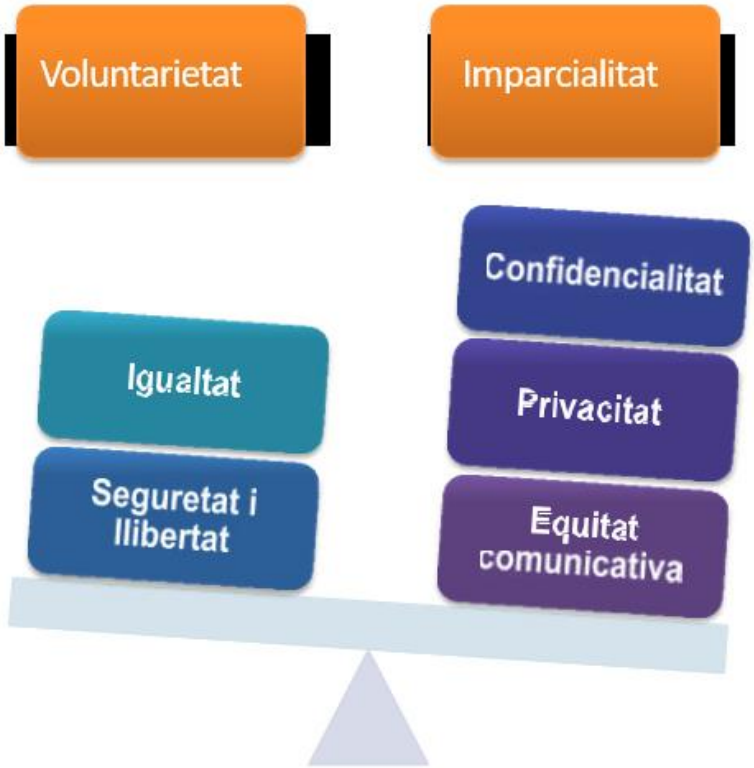
« Procés voluntari i confidencial de resolució de conflictes en el qual les parts implicades, ajudades d'una tercera persona neutral i imparcial, el/la mediador/a, poden resoldre les seves diferències fins arribar a una solució consensuada, satisfactòria i mútuament acceptada »

La mediació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

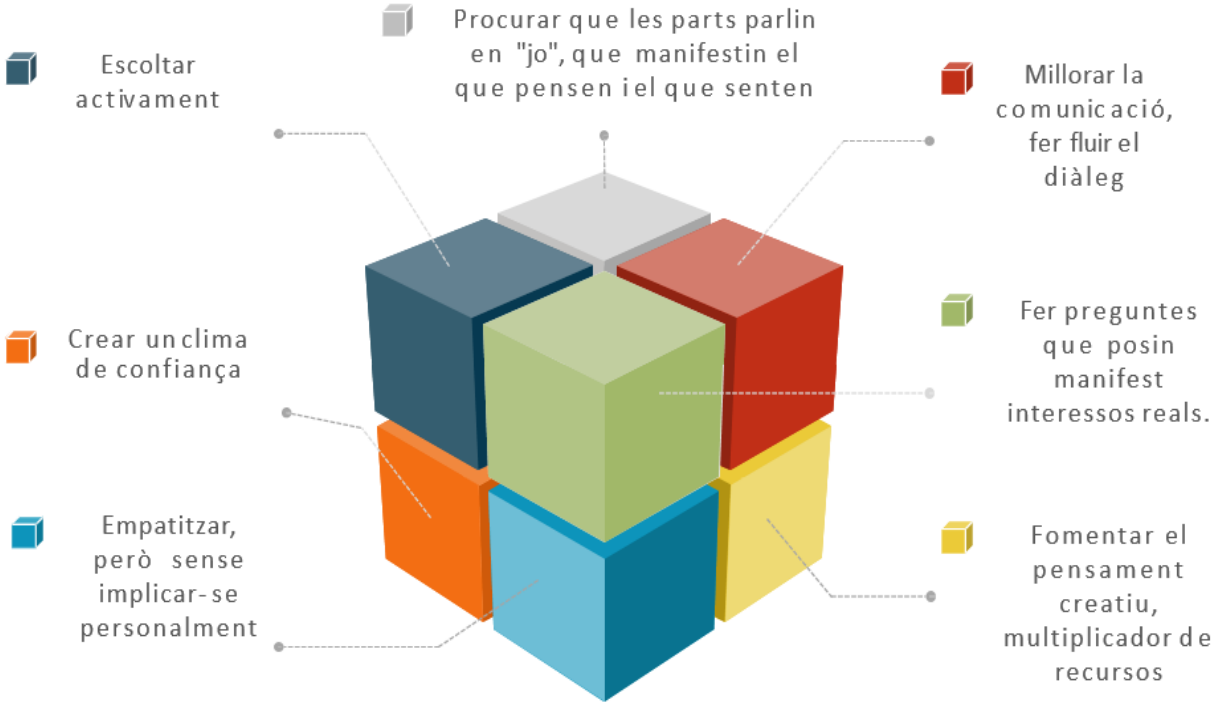


Principis de la mediació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes



Habilitats de la mediació

Consell Comarcal del Ripollès

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Gestió de conflictes

1. Ha d'existir una clara voluntat de superar la situació conflictiva.
2. L'acord ha de recollir els interessos de totes les parts implicades.
3. Les parts que estan elaborant i/o que van a assumir l'acord, han de tenir poder de decisió.
4. Els acords han de complor les següents caractrístiques:
    a) Ser realista
    b) Clar
    c) Equilibrat
    d) Concret

Què, qui, quan, quant, com i de quina manera

Acords

Consell Comarcal del Ripollès

nets RIPOLLÈS

Ets part del cicle.

Recicla!