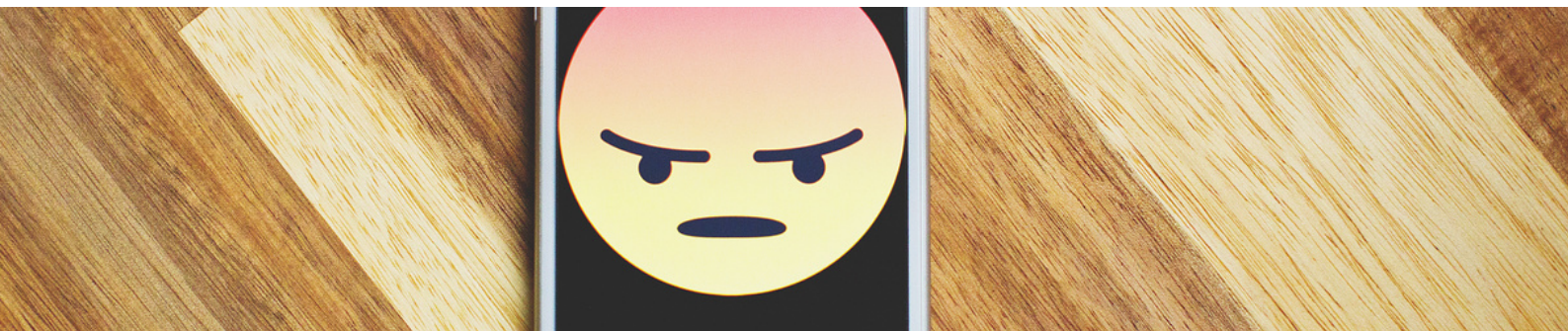


I QUAN EL CIUTADÀ ARRIBA ENFADAT, QUÈ FEM?



OBJECTIUS

Conèixer estratègies per tal de prevenir les possibles situacions complexes en l'atenció a la ciutadania

Adquirir recursos per la gestió de situacions difícils en la relació interpersonal

Aprendre a realitzar negociacions col·laboratives amb el ciutadà per arribar als acords necessaris per optimitzar la resolució i la percepció subjectiva del tracte obtingut

PROGRAMA

- 1. Primer pas: l'escolta activa**
Errors habituals en l'escolta activa
- 2. Procés general per tractar les queixes/reclamacions**
Fases, dinàmiques i actuacions
- 3. Gestió de la corba de l'hostilitat**
Fases, quan intervenir i com
- 4. Negociació col·laborativa amb el ciutadà**
Objectiu, característiques i recursos per actuar
- 5. Resolució de casos reals**
Tipologia de situacions i estratègies d'actuació
- 6. Conclusions i aprenentatges del curs**