

# COM MILLORAR L'EXPERIÈNCIA AMB EL CIUTADÀ I LA GESTIÓ DE SITUACIONS DIFÍCILS



[www.grupsural.com](http://www.grupsural.com)



## 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. Necessitats d'informació i expectatives del ciutadà**  
Diferenciar conceptes  
Saber reconèixer-les  
Resoldre necessitats i gestionar expectatives
- 2. Quines són les funcions dels professionals i com actuar**  
Responsabilitats, drets i deures dels professionals  
Comportaments que donen suport a una actuació professional
- 3. Característiques de la comunicació professional**  
Obstacles de la comunicació , Escolta activa, Empatia , Dialèctica positiva
- 4. La comunicació no verbal, eina de prevenció de situacions complexes**  
Observació, calibrar, acceptar i guiar la relació amb la comunicació no verbal  
Posicions perceptives
- 5. Gestió de les emocions en situacions complexes**
- 6. Procés general per tractar les queixes / reclamacions**  
Fases, dinàmiques i actuacions
- 7. Gestió de la corba de l'hostilitat**  
Reconèixer les fases i saber com intervenir
- 8. Negociació col·laborativa amb el ciutadà**  
Definició de conceptes i pautes de realització



[grupsural@grupsural.com](mailto:grupsural@grupsural.com)  
93 891 50 08 / 610 2259 06

<https://www.linkedin.com/company/grup-sural-consultors>  
[www.grupsural.com](http://www.grupsural.com)

**Durada: 15 HORES**