

# 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



Durada: **10 hores**