

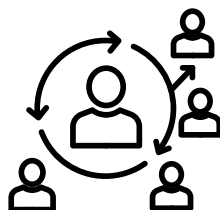
FACTORS INTERNS

- 1** Prendre consciència del nostre estat d'ànim i els nostres valors i prejudicis
- 2** Igualtat de tracte i la no discriminació
- 3** Els prejudicis, valors, creences i l'estat d'ànim influeixen en la comunicació



FACTORS EXTERNS

- 1** Els sorolls ambientals poden interferir en la comunicació
- 2** L'entorn sociocultural i lingüístic també incideix en la comunicació



“Prendre'n consciència i gestionar-los millora la comunicació”

Què fer davant de situacions difícils?

- 1** Entendre bé el problema, escoltar la necessitat i demanar informació si cal

Si ho he entès bé, el problema és...?

- 2** Comprovar la comprensió reformulant allò que s'ha entès en forma de pregunta

Per estar segur que ho entenc, el que proposes és que...?

- 3** Mantenir la calma, amb un to, volum i ritme de veu adequats

Per estar segur, vols dir que...?

- 4** Adoptar una postura neutral, entenent que el conflicte és amb la situació, no a nivell personal

Si no m'equivoco, el conflicte és amb això, veritat?

- 5** Ajustant-nos a la persona, però aplicant les mateixes normes que a tothom.

Vols que ho fem així per tu?

- 6** Rebutjar i comunicar qualsevol conducta agressiva, sexista o racista

Rebutgem qualsevol manifestació ofensiva durant aquesta comunicació



010

Guia de Supervivència al Telèfon

Guía práctica per a treballadors

Atenció Ciutadana de Terrassa

Pas a pas d'una trucada

Inici de la trucada

- Rapidesa
- Deixar de parlar amb els altres des del moment que es despenja el telèfon
- Somriure
- Salutació i identificació

Bon dia, sóc [X] del servei [X], en què puc ajudar-lo/la?

Que hem d'evitar?

Hola?, digui?

Resolució de la trucada

- Escoltar activament per evitar repeticions i mostrar que s'està atent
- Prendre notes
- Eliminació de sorolls de fons
- Claredat en el llenguatge

En què el/la podem ajudar?

Que hem d'evitar?

Què li passa?

Tancament i comiat

- Assegurar que totes les preguntes han estat respostes
- Assegurar-se de tenir un telèfon de contacte
- Acomiadament cordial de la persona interlocutora
- No penjar bruscament

Us podem ajudar en alguna cosa més?

Que hem d'evitar?

Ho heu entès?

Factors rellevants a tenir en compte

LA VEU

Volum: Adapta el volum a la persona amb qui parles. Evita parlar massa fort i, si l'altra persona crida, baixa la veu per recuperar l'atenció.



To: Utilitza un to amable, respectuós i professional. Evita tons agressius, massa aguts o massa greus.



Ritme: Parla amb un ritme tranquil i clar. Ni massa ràpid ni massa lent, per evitar confusions o impaciència.



Inflexió: Varia la veu per destacar idees importants i mostrar empatia. Evita tons irònics, amenaçadors o exagerats.



Locució: Pronuncia bé les paraules, amb bona dicció i una veu clara.



Clau al telèfon



• Actitud positiva



• Respecte



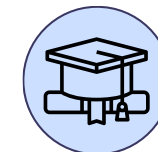
• Flexibilitat



• Interès i iniciativa



• Escolta activa



• Compromís i vocació de servei públic