

ME T1.1 Atención al ciudadano

1.1 Ayudas a la comunicación	2
1.1.1 Escucha activa	2
1.1.2 Feedback (retroalimentación).....	3
1.1.3 Reformulación (Fenómeno eco).....	3
1.2. Fallos en la comunicación	3
1.2.1. Barreras del canal.....	4
1.2.2. Barreras del emisor	4
1.2.3. Barreras del receptor	4
1.3. Reglas básicas en el trato al ciudadano.....	5
1.3.1. Acogida	5
1.3.2. Respuesta	5
BIBLIOGRAFIA.....	7

ME T1.1 Atención al ciudadano

La comunicación es fundamental en las relaciones entre el ciudadano y la Administración.

Elementos básicos:

- -Emisor
- -Receptor
- -Mensaje
- -Canal
- -Código
- -Ruido

Organización de la comunicación:

Emisor:

- a) Planificar
- b) Objetivos
- c) Comportamiento receptor
- d) Prejuicios
- e) Sencillo

Receptor:

- a) Recibido
- b) Interpretado
- c) Acepta
- d) Actúa

Mensaje:

- a) Útil
- b) Inteligible
- c) Conveniente y convincente
- d) Efecto

1.1 Ayudas a la comunicación. Transacción a través de palabras, gestos, pensamientos y emociones.

A) Habilidades No verbales: cortés, profesional y educado. Cliente apoyado y escuchado.

B) Habilidades de Escucha:

1.1.1 Escucha activa. Conjunto acciones verbales y no verbales para conseguir la escucha óptima. Normas:

- Clima agradable.
- Oír a la otra persona en sus propios términos.

- Preparado sobre el tema.
- Comprensivo con las circunstancias.
- Evitar distracciones.
- Ideas básicas.
- Repetir.
- Comprender.
- Escuchar como para hacer un informe.
- Preguntar.
- Tomar notas.

1.1.2 Feedback (retroalimentación). Decir lo que has entendido del mensaje. ¿Cómo?. También a la parte emocional, lo que nos afecta y sentimos. Efectos positivos:

- **Apoya y estimula** comportamientos positivos.
- **Corrige** comportamiento
- **Aclara relaciones** entre personas

Normas para el que lo aplica:

- Situaciones concretas.
- Información que ayude lo máximo.
- Rápido
- Evitar interpretaciones morales.
- Ofrecer nuestra información, no imponerla.
- Abiertos y sinceros.
- Admitir que podemos equivocarnos

Normas para el que lo recibe:

- No argumentar ni defender.
- Solo escuchar, pedir información y aclarar.
- Sinceridad

1.1.3 Reformulación (Fenómeno eco). Repetir lo que ha dicho el emisor. Efectos:

- Seguir hablando
- Necesidades
- Comprendido
- Motivaciones
- Reflexionar

1.2. Fallos en la comunicación.

Son obstáculos que producen una barrera en la comunicación.

Barreras:

- Semánticas: Cambio significado.

- Fisiológicas: Defectos emisor y receptor que afectan a los sentidos.
- Psicológicas: Deformación por emociones o prejuicios
- Físicas: Medio ambiente. Ej: ruido, iluminación, teléfono.
- Administrativas: Estructuras inadecuadas.

Barreras según donde esté el obstáculo:

1.2.1. Barreras del canal. El mensaje sufre distorsión por el medio utilizado.

- Mal uso del canal
- Lenguas desconocidas
- Ruido y volumen. Mala letra
- Único canal

1.2.2. Barreras del emisor:

- Prejuicios, producen mensaje con parámetros erróneos.
- Retroalimentación insuficiente.
- Motivación e interés
- Habilidad en la comunicación. Preciso.
- Falta de empatía. Comprensión y escucha activa.

1.2.3. Barreras del receptor. Prejuicios, mejorar escucha.

- Credibilidad del emisor
- Tendencia a evaluar. Evaluamos sin esperar a que acabe. Mantener atención hasta el final
- Significación personal. Infravaloramos lo que choque con nuestros esquemas. Si el mensaje es contrario lo reducimos. Disonancia cognitiva (coherencia entre conducta, creencias y aptitudes)
- Barreras durante todo el proceso. Somo emisores y receptores.

Ayudas para hablar:

- Organizar.
- Precisión.
- Sencillo.
- Frases simples.
- No hablar sin seguridad y sin comprensión del interlocutor.
- No pasar por alto respuestas interlocutor.
- No usar muletillas.
- Educación, seriedad y respeto.
- Información de retorno.

Ayudas para escuchar:

- Atención.
- Interés.
- Feedback.
- No pensar en respuestas.
- No interpretar.
- No evaluar ni prejuzgar.
- Empatía.
- Escucha activa.

1.3. Reglas básicas en el trato al ciudadano

1.3.1. Acogida

Se dirige al ciudadano el que este más cerca. Preguntar qué desea y a quien quiere ver. Si no es para nosotros, comunicar visita. Partes: recepción, saludo, presentación y ponernos a su disposición. Respuestas positivas. Decir lo que hemos comprendido.

1.3.2. Respuesta

A) Explicar. Descripción cómo, cuándo y por qué. Pautas:

- Información correcta.
- Evitar tecnicismos. Si la explicación es compleja ayudarnos de la escritura o gráficos.
- No utilizar explicaciones de carretilla. Cada cliente es único con necesidades específicas.
- No asumir que sabe de temas de la Administración.
- No asumir que conoce los trámites. Facilitar detalles imprescindibles.
- No tratar como si fuera menos que nosotros.
- No explicar nuestros problemas.

B) Convencer: Acción verbal para influenciar un comportamiento. Ayuda o información. A tener en cuenta:

- Quieren creer lo que decimos
- Le gusta tratar en quien confía.
- Nuestra tarea es ganarnos la confianza por medio de nuestra competencia, intención y atractivo.

C) Persuasión, no negociación: Negociación es mutuo acuerdo. Persuasión es convencer de que acepte cierta posición. La negociación es una solución válida para ambas partes. Etapas:

1. Preparación
2. Discusión.

3. Oferta/Contra oferta.
4. Acuerdo/desacuerdo.
5. Si hay acuerdo, concretarlo.

Fases atención al público: **A**cogida, **E**scucha, **R**esolución y **D**espedita.
(AERD:Aerodromo)

BIBLIOGRAFIA

Subalternos de la Comunidad Autónoma de Cantabria (Personal Laboral Grupo 3)

Temario Materias Especificas

Convocatoria 2022

Editorial MAD

Sie7e Editores

Enero 2023

Autor: Miguel Baldomero Ramírez Fernández (Doctor en Educación y Ciencias Sociales, Ingeniero Técnico Industrial/Graduado en Ingeniería Mecánica/Ingeniero de Organización Industrial, Ex profesor de Educación Secundaria. Especialidad Tecnología)