

Información y atención multicanal al ciudadano. Violencia de género, discapacidad e inmigración

M^a Isabel Hernández Villa

Comunicación

- **Elementos básicos**
- **Barreras**
- **Herramientas**

Canales de información

- **Presencial**
- **Escrito**
- **Telefónico**
- **Telemático**

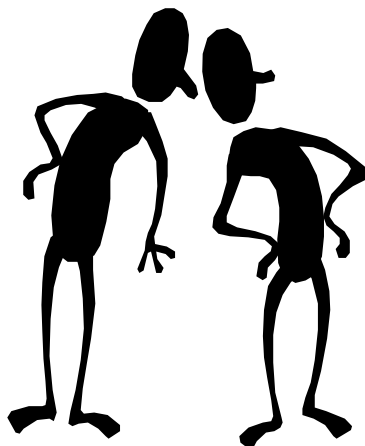
Información y atención multicanal al ciudadano. Violencia de género, discapacidad e inmigración

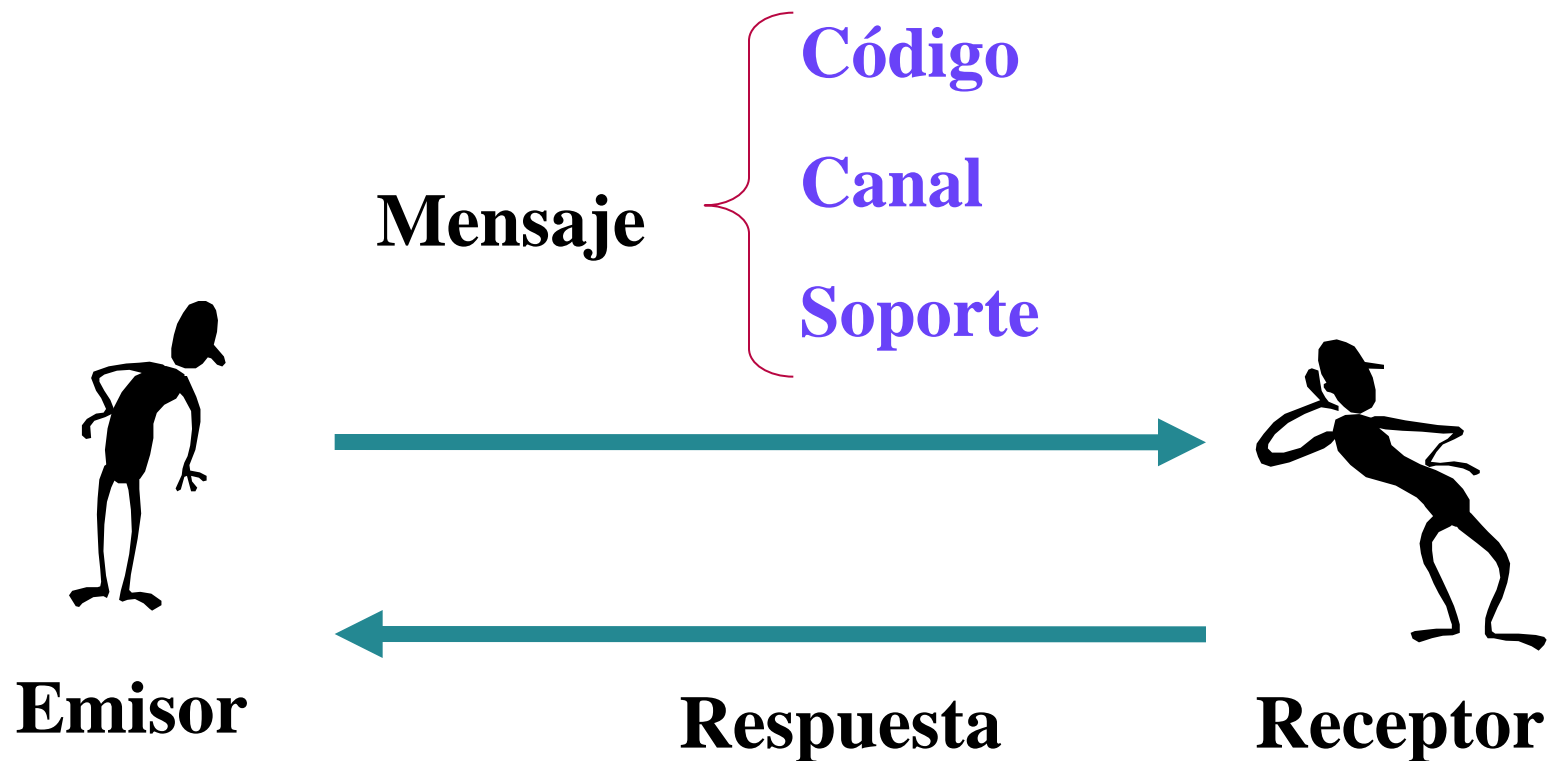
La comunicación

El tiempo que pasamos despiertos lo utilizamos para:

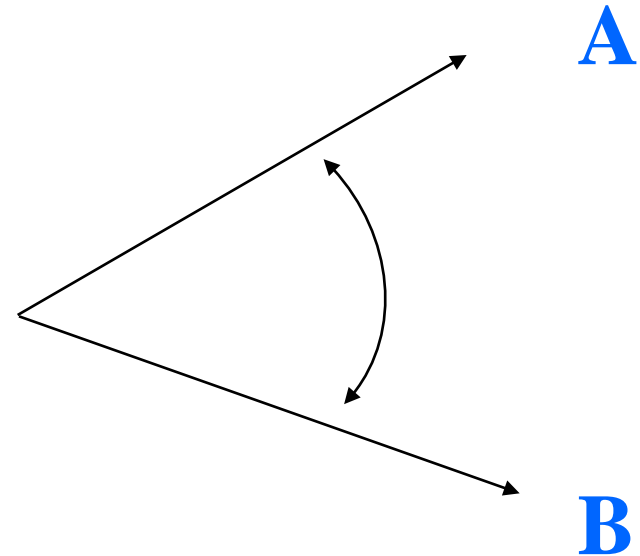
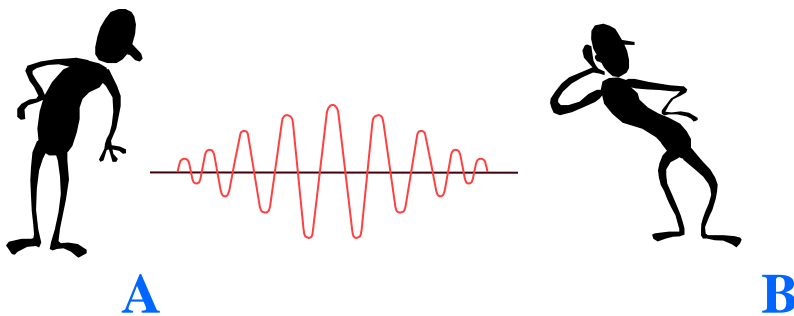
- ✓ Escribir: 9 %
- ✓ Leer: 16 %
- ✓ Hablar: 30 %
- ✓ Escuchar: 45 %

ES UN PROCESO COMPLEJO POR EL QUE UN EMISOR ENVÍA UN MENSAJE A UN RECEPTOR CON LA ESPERANZA DE PRODUCIR EN ÉL UNA DETERMINADA RESPUESTA



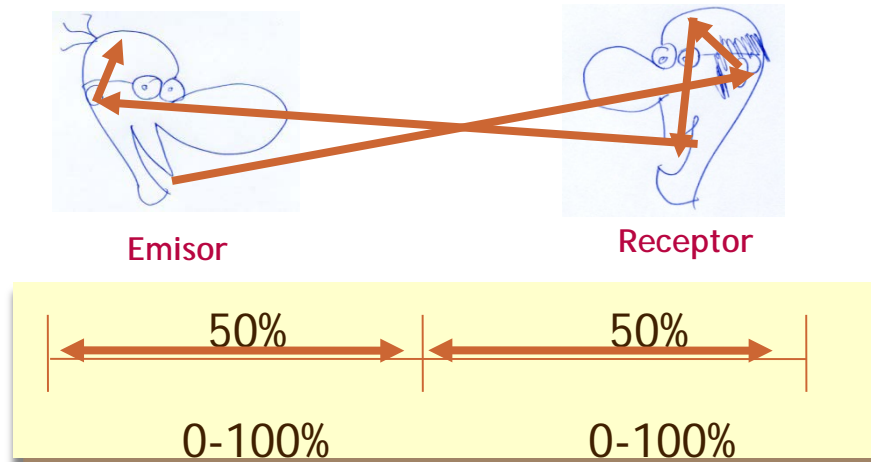


- Lo verdadero no es lo que dice A,
- sino lo que entiende B



Arco de distorsión

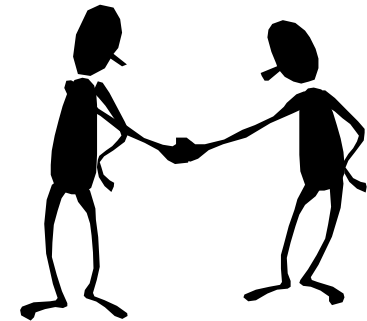
- Cuando el receptor interpreta un mensaje de forma equivocada, la responsabilidad de la comunicación correcta es del emisor.



- **La comunicación implica dos niveles: el emocional condiciona al racional.**

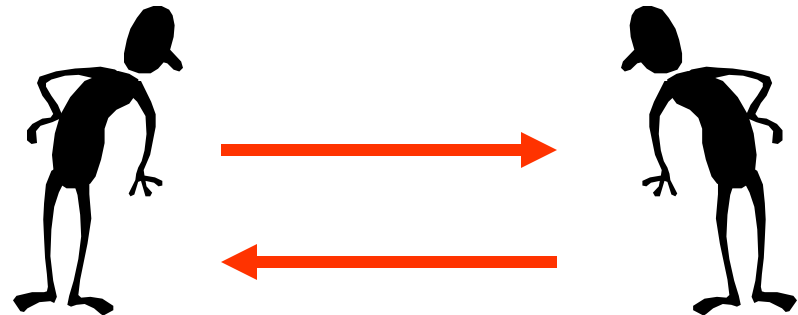


- **La comunicación es eficaz cuando el emisor se coloca en la posición del receptor.**



EMPATIA

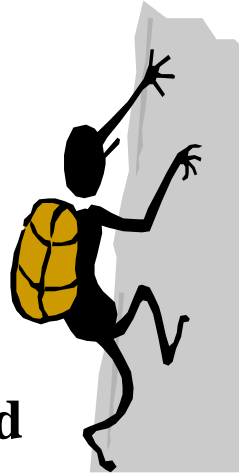
- **La comunicación parte de la escucha activa y**
- **utiliza el control de comprensión (feed-back)**



Físicas

Circunstancias exteriores:

- Medioambiente
- Características del espacio físico
- Organización de la actividad



Culturales

Afectan al código o al lenguaje:

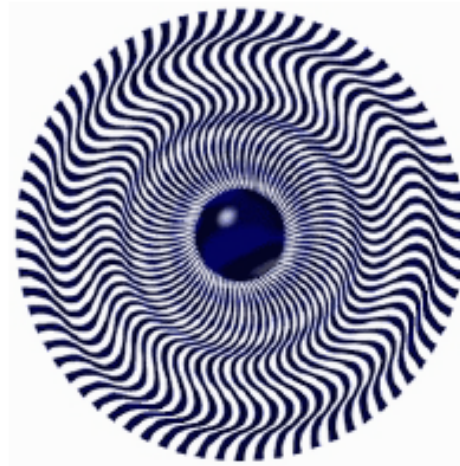
- Nivel cultural
- Construcción incorrecta
- Desconocimiento del contenido del mensaje

Psicológicas

Afectan al emisor o al receptor:

- Estereotipos
- Percepción subjetiva
- Visión parcial de la realidad
- Actitud, disposición
- Prejuicios
- Falta de empatía
- Ausencia de realimentación

La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender las señales que provienen de los cinco sentidos



Barreras: la percepción. Factores



EDAD



EXTRACCIÓN SOCIAL



EDUCACIÓN



SALUD



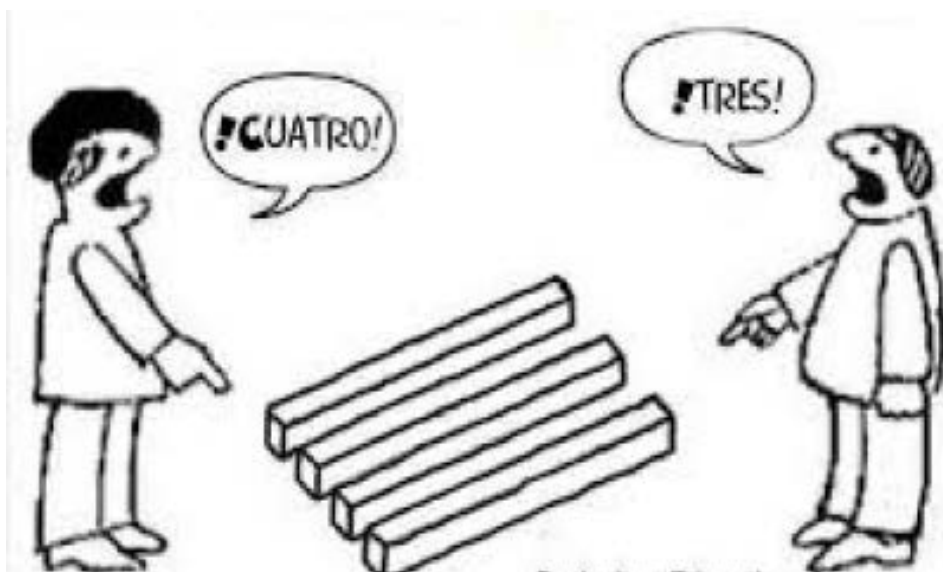
INTELIGENCIA



OTRAS (RELIGIÓN, SEXO...)



Dependiendo de dónde veas las cosas, la percepción de la realidad cambia



**EXCESO DE
INTERMEDIARIOS**



EL MENSAJE SE ACORTA



SE ACENTÚAN DETALLES



SE DA “BUENA” FORMA





Lo que se pone en práctica

Lo que se retiene

Lo que se acepta

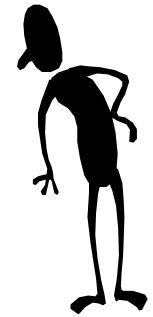
Lo que se comprende

Lo que se oye

Lo que se dice

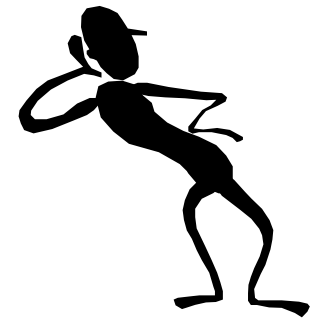
Lo que se quiere decir

- ✓ **Vocabulario demasiado elevado**
- ✓ **Mensaje oculto**
- ✓ **Términos imprecisos**
- ✓ **Estilo inapropiado**
- ✓ **Incoherencia**
- ✓ **Falta de credibilidad**



Emisor

- ✓ **No prestar atención**
- ✓ **Realizar interpretaciones prematuras**
- ✓ **Prejuicios**
- ✓ **Asintonía**
- ✓ **Decodificación desde el propio marco de referencia**



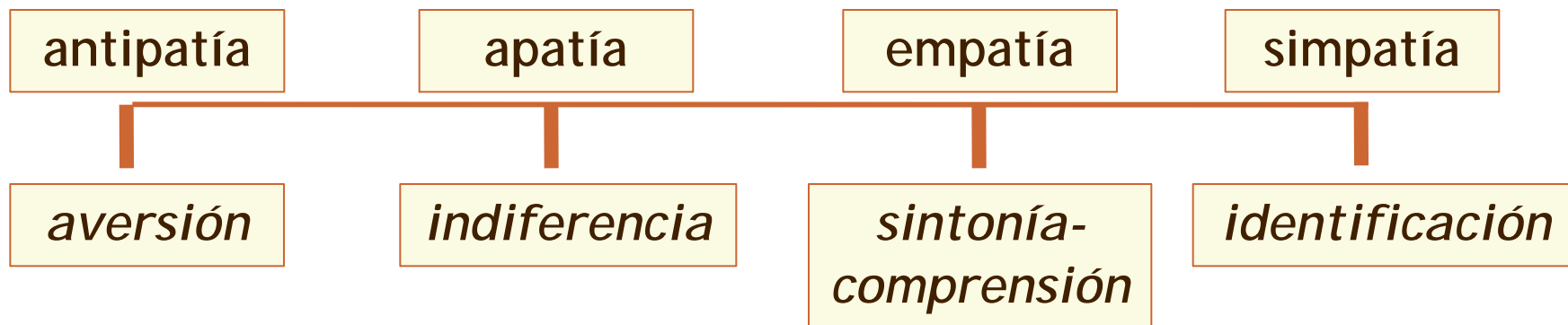
Receptor

 **E***mpatía*

 **E***scucha activa*

 **R***ealimentación*

Es la capacidad de entender al otro desde sus propios marcos de referencia, pero sin perder la objetividad



CAPTAR NO SÓLO EL QUÉ, SINO EL CÓMO

PONERSE EN EL NIVEL Y PERSPECTIVA DEL OTRO

PROMOVER UNA ATMÓSFERA DE CONFIANZA Y PARTICIPACION

EL CUERPO Y LA PALABRA ESTÁN EN ARMONÍA

LOS SENTIMIENTOS COMO UN ELEMENTO MÁS

CAPACIDAD DE “SENTIR - CON”

Dificultades para la escucha

FISIOLÓGICAS

- ✚ *Sordera*
- ✚ *Pasividad*
- ✚ *Distracción*
- ✚ *Espíritu viajero*

AFECTIVAS

- ✚ *Pantalla emocional*
- ✚ *Desmotivación*
- ✚ *Instinto de réplica*

INTELECTUALES

- ✚ *Prejuicios*
- ✚ *Estereotipos*
- ✚ *Egocentrismo*

Principios:

- ❖ **Manifestar interés**
- ❖ **Concentrar la atención**
- ❖ **Controlar la tendencia a hacer valoraciones prematuras**
- ❖ **Interpretar correctamente**

Herramientas: La escucha activa

★ MIRAR A LA CARA

★ ESTAR RELAJADO, ATENTO

★ NO INTERRUMPIR

★ NO ANTICIPAR OPINIONES
NI INTERPRETACIONES

★ NO CONTRADECIR

★ GESTOS DE ASENTIMIENTO Y
BREVES COMENTARIOS

★ TOMAR NOTAS

★ NO, A PROVOCACIONES

★ LENGUAJE ASEQUIBLE

★ REFORMULAR EL MENSAJE

Es la información de retorno, voluntaria o no, que da el receptor y garantiza la eficacia de la comunicación



Aumenta el grado de información y conocimiento de la otra persona

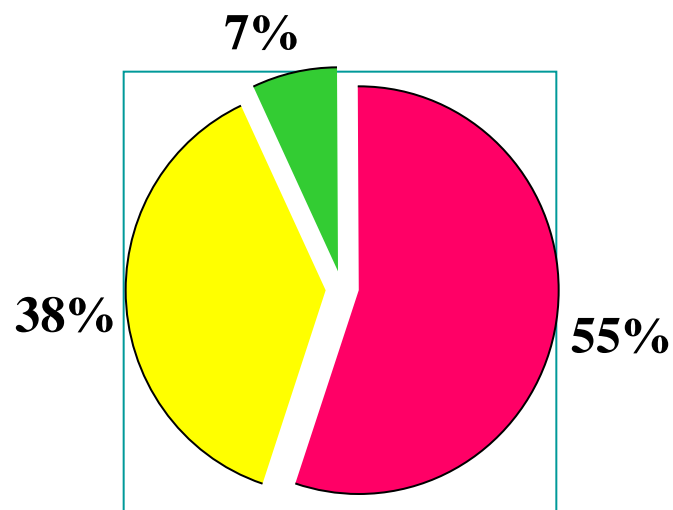


Mediante preguntas, el emisor ordena y aclara sus propios planteamientos



Mejora la relación si el emisor hace preguntas al receptor

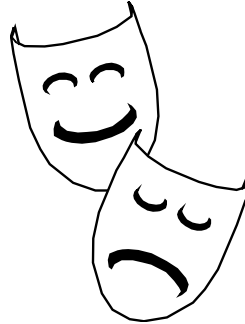
- **Corporal**
- **Cualidades de la voz**
- **Palabra**



- ★ Comunica actitudes y emociones
- ★ Apoya la comunicación verbal
- ★ Sustituye al lenguaje
- ★ Regula la conversación
- ★ Contradicción



La persona es capaz de controlar su rostro
y utilizarlo para transmitir mensajes.
También se refleja en él su carácter.



Tristeza

Interés

Miedo

Ira

Desagrado

Alegría

LA SONRISA

Puede ser:

☞ *Natural*

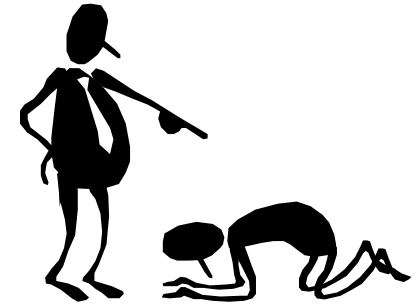
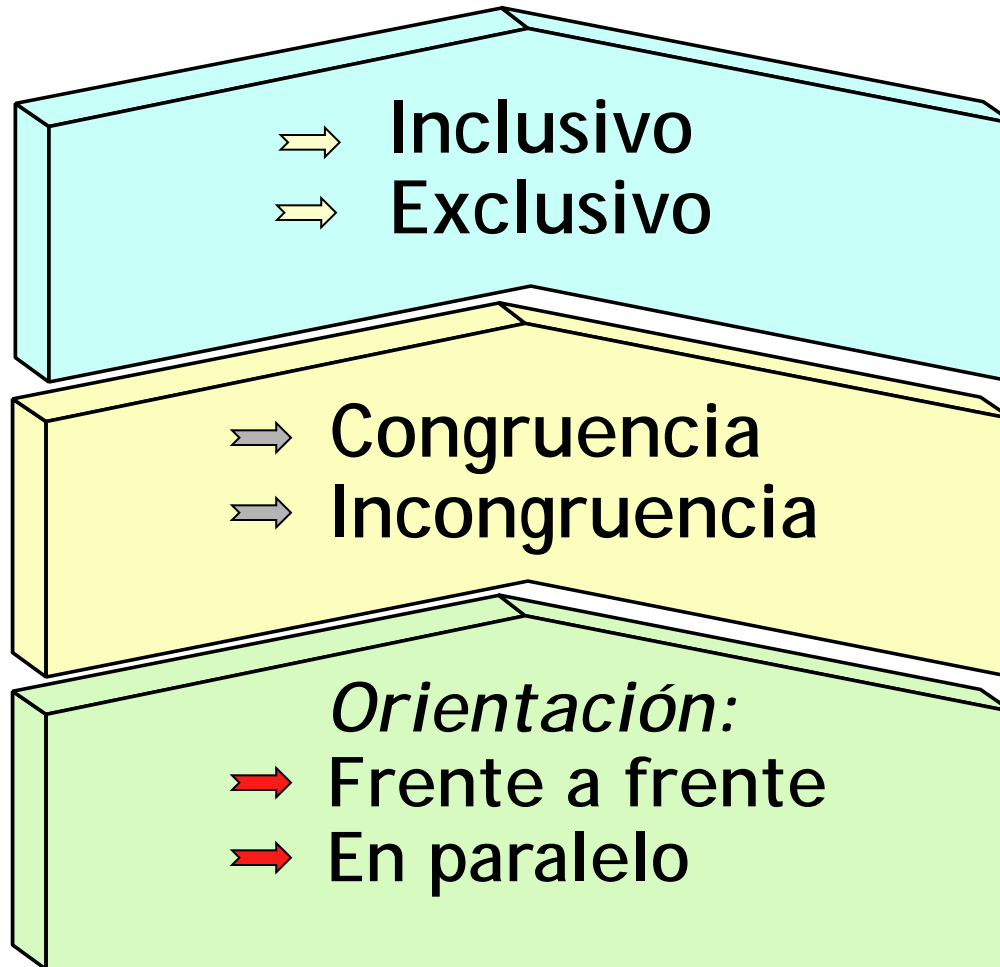
☞ *Máscara (azafata)*



Sonreír es más económico:

- Para fruncir utilizamos 32 músculos
- Para sonreír, sólo 28 músculos

Comunicación no verbal: postura



Comunicación no verbal: señales negativas



- OCULTO EL ROSTRO CON LAS MANOS
- ME SIENTO HACIA ATRÁS
- MANOS OCULTAS O PUÑOS CERRADOS
- MOVIMIENTOS NEGATIVOS DE LA CABEZA
- MIRO A CUALQUIER SITIO MENOS A LOS OJOS
- CEÑO FRUNCIDO
- DOY LA MANO "DE COMPROMISO"
- MOVIMIENTOS DE INQUIETUD
- RESPIRO PROFUNDAMENTE
- TAMBORILEAR LOS DEDOS/ MECERSE EN LA SILLA

Información y atención multicanal al ciudadano. Violencia de género, discapacidad e inmigración

Canales de información

Canal presencial: Condiciones materiales

- Situación en puntos estratégicos de las ciudades
- Buenas comunicaciones
- Acceso directo desde la calle
- Señalización adecuada
- Local de uso exclusivo
- Evitar la formación de colas
- Existencia de mesas de consulta y lectura
- Eliminar barreras arquitectónicas
- Identificación nominal de los informadores

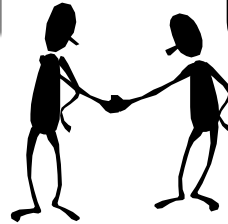
Secuencia de atención al ciudadano

Acogida

- Saludar
- Establecer clima positivo
- Ofrecer ayuda

Información

- Concretar necesidades
- Informar
- Actuar
- Asegurar



Escucha

- Escuchar activamente
- Empatizar
- Detectar necesidades

Despedida

- Verificar la satisfacción del ciudadano
- Mantener clima positivo
- Despedida



- ➔ ***PREPARACIÓN PREVIA***
- ➔ ***ACOGIDA***
- ➔ ***ESCUCHA***
- ➔ ***INFORMACIÓN***
- ➔ ***DESPEDIDA***

Comunicación telefónica: Elementos

LA VOZ

Entonación

Articulación

Elocución

EL LENGUAJE

Vocabulario

Expresiones



EL SILENCIO

LA SONRISA

EXPRESIONES QUE DEBEN EVITARSE



- 👎 *Es muy difícil*
- 👎 *Es un problema*
- 👎 *No lo tenemos*
- 👎 *No, es imposible*
- 👎 *No es eso en absoluto*
- 👎 *Lo ha entendido mal*
- 👎 *No estoy seguro*
- 👎 *Está Vd. equivocado*
- 👎 *Ha comprendido Vd. mal*
- 👎 *Sí, sí lo se. Es Vd. la quinta persona que me lo dice*
- 👎 *¿Quién es Vd. para ...?*
- 👎 *¿Qué dice Vd.?*
- 👎 *Hable más fuerte*

DIEZ REGLAS DE ORO EN EL TELÉFONO



- ➔ ***HAGA SENTIR QUE ESTÁ ATENTO***
- ➔ ***PREPÁRESE DE ANTEMANO***
- ➔ ***TOME NOTAS***
- ➔ ***PREGUNTE***
- ➔ ***FRASES DE RECUERDO***
- ➔ ***NO HABLE DEMASIADO***
- ➔ ***NO SAQUE CONCLUSIONES PRECIPITADAS***
- ➔ ***NO INTERRUMPA***
- ➔ ***RESPIRE PAUSADAMENTE***
- ➔ ***REFORMULE LOS HECHOS IMPORTANTES***



Clara y concisa



Responder a todas las cuestiones
planteadas



Fundamentar las respuestas en normas



Adjuntar documentación





Uso no sexista del lenguaje

 ☒ Utilizar palabras sencillas

 ☒ Utilizar la voz activa

 ☒ Utilizar frases claras, cortas y concisas

 ☒ Evitar términos arcaicos, muletillas y frases hechas

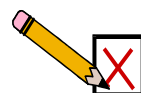
 ☒ Evitar la construcción VERBO + SUSTANTIVO (Dar aviso) y utilizar VERBO SIMPLE (Avisar)

 ☒ Sustituir locuciones como "AL OBJETO DE", "A TENOR DE", por nexos más sencillos como "PARA" y "SEGÚN"





Sustituir la ambigüedad por la precisión



Personalizar "ESTA DIRECCIÓN GENERAL HA ACORDADO" con "ACUERDO QUE "



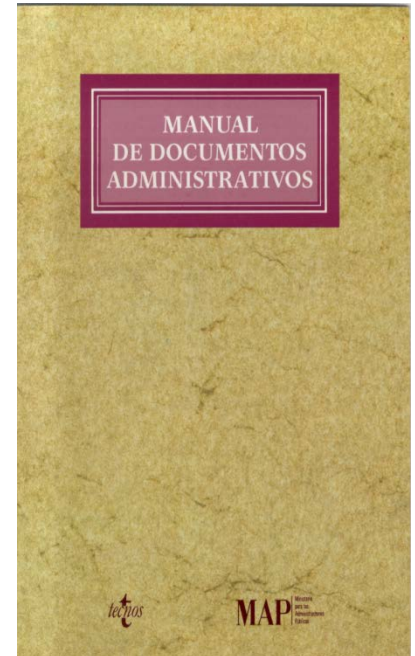
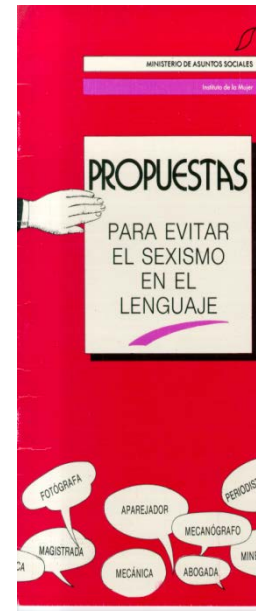
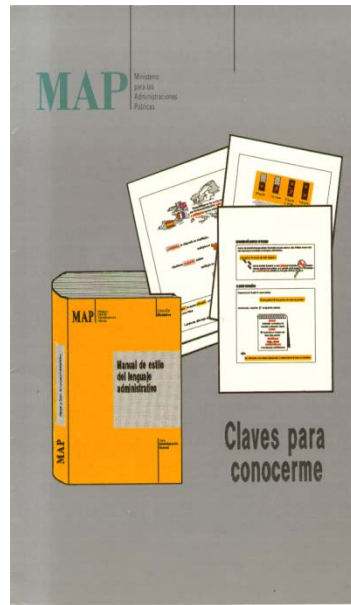
No utilizar el tono imperativo. Solicitar, sugerir, pedir



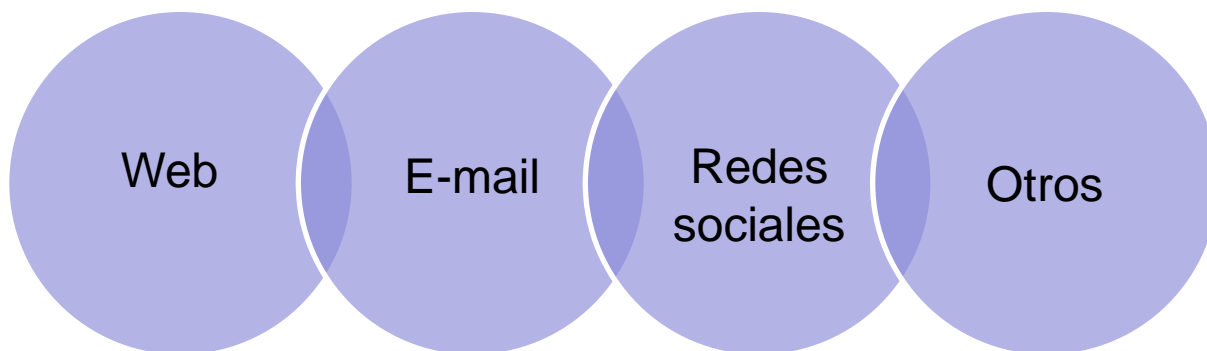
Evitar formas arcaizantes:
"HUBIEREN SIDO" por "HAYAN SIDO";
"HICIERE" por "HACE"



Bibliografía información escrita



Cuarto canal de información



Niveles de transacción de los ciudadanos:

a)

Nivel informativo

b)

Nivel de gestión

c)

Nivel de interacción

isabel.hernandez@correo.gob.es

91 273 20 40