

La comunicació és essencial per una bona coordinació i col·laboració des de la mirada interna i per donar un bon servei a la ciutadania des de la mirada externa.

Per **garantir** una bona comunicació cal:

- Fer que la informació sigui clara, rigorosa i contrastada.
- Posar la informació a l'abast de tothom.
- Compartir la informació entre departaments.
- Tenir canals de comunicació efectius i bidireccionals.

Tenir cura significa vetllar pel bé d'un mateix i dels altres, així com de les coses que ens envolten, ja sigui el talent, l'experiència, el coneixement, l'ambient de treball, etc.

Per **practicar** la cura cal:

- Mantenir unes condicions que facilitin les emocions positives.
- Actuar amb bon humor, i fer que sigui compatible amb la nostra eficiència, eficàcia i rigor.
- Promoure i implicar-nos en crear un bon ambient de treball.

L'empatia és clau per a la intel·ligència emocional perquè ens permet actuar de manera apropiada, des de la comprensió dels sentiments i de les emocions dels altres.

Per **practicar** l'empatia cal:

- Esforçar-se per entendre les circumstàncies concretes de cada persona.
- Actuar amb amabilitat i paciència davant el conflicte.
- Escoltar amb la ment oberta i sense prejudicis.
- Facilitar l'autonomia dels altres.
- Connectar amb les necessitats de les persones.

El reconeixement consisteix en posar les persones - la ciutadania i el personal municipal- al centre de totes les actuacions. Des de la humilitat i honestat, tractar-nos els uns als altres amb educació i mirada equitativa per atendre la diversitat.

Per **impulsar** el reconeixement és necessari:

- Mostrar una actitud de respecte pel treball dels altres.
- Valorar positivament l'esforç de tothom.
- Tenir una mirada integradora que promogui el sentiment de pertinença.
- Fomentar el bon tracte.

Treballar de manera proactiva vol dir anticipar-se a les necessitats i els problemes de les persones per poder oferir la millor solució. Permet avançar-nos en la cerca de solucions.

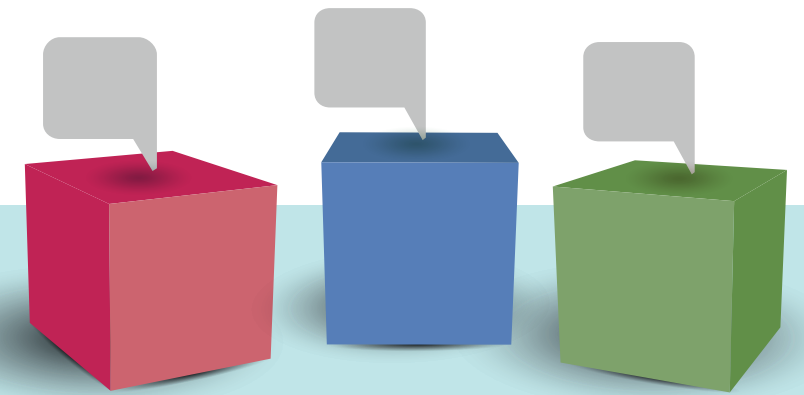
Per **garantir** que som una organització proactiva cal:

- Mantenir una elevada capacitat de resposta.
- Escoltar de manera activa, amb interès.
- Ser flexibles.
- Orientar-se i ser part de les solucions, no dels problemes.
- Adaptar-se als nous temps.

La participació és l'expressió d'una societat activa i propera amb voluntat de construir, cooperar i millorar les polítiques públiques amb un mateix objectiu.

Per **impulsar** la participació de la ciutadania i del personal municipal cal:

- Mantenir una relació propera a la comunitat.
- Ser una organització oberta i transparent.
- Afavorir la corresponsabilitat i la reflexió crítica i pedagògica sobre les actuacions públiques.



La confiança és una expectativa positiva d'unes persones envers les altres: de la ciutadania cap a l'Ajuntament i el personal municipal, i de l'Ajuntament cap a la ciutadania i les seves treballadores i treballadors. Sense confiança no es poden desenvolupar els altres valors, i sense els valors no pot haver-hi confiança.

CONFIANÇA

