

Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania

Unitat 2. La comunicació en l'atenció al ciutadà

Els deu manaments en l'atenció a la ciutadania

Escolta amb atenció

Concentra't en el que diu el/la ciutadà/na i posa molta atenció en els gestos i les emocions que manifesta. No l'/la interrompis, perquè això podria molestar encara més la persona disgustada. Posteriorment, assegura't d'haver entès molt bé el problema i reconstrueix la situació amb les seves pròpies paraules per demostrar-li al client que efectivament l'has comprès.

Allibera't dels prejudicis quan conversis amb el/la ciutadà/ana

No comencis a dialogar pensant que ell/ella està equivocat/a. Si et desagrada algun aspecte del/de la ciutadà/ana, com la manera de comunicar-se o referir-se a la situació, no perdis l'objectivitat del plantejament de la persona i no permetis que els prejudicis afectin negativament les respostes que els hauràs de donar.

Identifica el problema

Utilitza preguntes obertes i tancades per estudiar les veritables causes del problema. Les preguntes obertes et permetran obtenir més informació del/de la ciutadà/ana i les preguntes tancades et portaran a precisar-ne els detalls.

Sigues empàtic/a

El/la ciutadà/ana ha d'adonar-se que comprens el seu reclam i el disgust que l'ha originat. Posa't en les seves sabates i així podràs comprendre millor el problema, cosa que facilitarà la recerca de la solució. L'empatia et permetrà tractar millor els sentiments de l'altra persona.

Reconeix el teu error quan correspongui

Si l'inconvenient s'ha produït per culpa teva, reconeix el teu error. Unes simples paraules per excusar-te per la situació originada i oferir-li tota l'ajuda que estigui al teu abast poden ser suficients perquè el/la ciutadà/ana es tranquil·litzi i confii en tu.

Indaga sobre com li agradaria al / a la ciutadà/ana que es resolgués el seu problema

Davant d'un reclam és important estudiar què concorda amb les polítiques de l'organització. Proposa idees per solucionar de la millor manera l'inconvenient.

Actua amb rapidesa

Si arribar a un acord amb la persona depèn de tu, soluciona el problema ràpidament. Com més aviat proporcionis una solució, abans deixarà d'existir el problema.

Manté informat el / la ciutadà/ana

Si la solució del problema no és immediata i pot demorar alguns dies, manté contacte telefònic per informar sobre els avenços i demostrar la teva permanent preocupació.

Explica l'acord amb claredat

Quan arribi el moment d'explicar al/a la ciutadà/ana els termes de l'acord, no oblidis cap detall, per tal de prevenir malentesos posteriors.

Parla de transaccions futures

Informa el/la ciutadà/ana que l'organització i tu fareu tot el possible per evitar que l'error torni a passar. Manifesta que la situació va ser un fet casual i involuntari i proporciona confiança per a altres ocasions.

Agraeix

Una vegada que s'ha resolt algun problema agraeix al/a la ciutadà/ana l'oportunitat d'haver plantejat la situació, perquè d'aquesta manera es pot millorar el servei.

Fes un seguiment

Qualsevol tasca de servei al/a la ciutadà/ana no és completa si l'empleat no fa un seguiment per veure si la solució oferta s'ha complert en els termes acceptats per ell/ella. Sovint, l'acord és dut a terme per un altre empleat o per una secció diferent.