

## Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania

---

### Unitat 2. La comunicació en l'atenció al ciutadà

#### L'escolta activa i el "feedback"

A continuació tens alguns exemples concrets de com desenvolupar l'escolta activa i el *feedback* en l'atenció al ciutadà:

#### 1. Mostrar interès

És molt important en l'escolta activa mostrar interès cap a l'altre; una manera d'aconseguir-ho és facilitant que parli sense mostrar-nos ni en acord ni en desacord amb el que ens està dient, només hem de preguntar de la manera més neutra possible:

"Què vols dir quan dius que...?"

"Pots explicar-me millor això?"

#### 2. Parafrasejar

Amb aquesta tècnica el que volem és intentar dir el mateix que ens han dit, però d'una altra manera, repetint amb altres paraules i buscant una confirmació per part del ciutadà:

"Si ho he entès bé, vostè vol dir que..., oi?"

"A veure si ho he entès, el que et passa és que..."

#### 3. Resumir

És una tècnica que busca fer un resum, com si fos una conclusió, de tot el que s'ha parlat, amb l'objectiu de compartir els acords i el pla d'actuació, si n'hi ha.

"Molt bé, així doncs atès que..., llavors quedem que farem..."

"Si a vostè li sembla bé, per acabar jo li proposo que fem el següent:..."

"Doncs si no vaig errat el que et passa és que vols que això consti per escrit i que jo ho entri per registre, oi?"

#### 4. Aclarir

També afavoreix molt l'escolta activa obtenir més informació amb l'objectiu d'aclarir o entendre millor alguna cosa. Per aconseguir-ho has de preguntar de la manera més neutra possible:

“Llavors el que vostè vol és que..., no?”

“I vostè, per què no va venir?”

“Ha presentat la reclamació a la...?”

#### 5. Fer el mirall

Amb aquesta tècnica volem fer de mirall de les emocions i els sentiments de l'altra persona perquè entengui que ens en fem càrrec:

“Suposo que et sents molt sol en tot aquest procés...”

“M'imagino que tens un sentiment d'impotència quan...”

#### 6. Posar-se en el lloc de l'altre

Fer evident amb els nostres comentaris que ens posem a la pell de la persona que estem atenent:

“Mira, jo també he passat pel mateix que tu i recordo que...”

“Entenc que si fos tu jo també em sentiria de la mateixa manera...”

Intenta utilitzar totes aquestes tècniques sempre que en tinguis ocasió; d'aquesta manera facilitarem un canvi d'actitud de l'altre cap a posicions menys bel·ligerants perquè se sent més proper emocionalment i millor comprès.