

Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania

Unitat 2. La comunicació en l'atenció al ciutadà

Per què falla la comunicació ?

Consells i suggeriments per a millorar la comunicació amb el ciutadà

1. Si vols facilitar el canvi en l'altra persona, parla del que fa, no del que és. Les etiquetes no ajuden que la persona canviï sinó que reforcen les seves defenses.

No diguis: “És que ja li vaig dir l'altre dia que m'havia de portar la documentació. Vostè és una mica despistat, oi?”

Has de dir: “Vostè no m'ha portat la documentació que li vaig demanar l'altre dia. Si us plau, pot portar-me-la demà?”

2. Resol els problemes d'un en un. No barregis els temes, simplifica el missatge.

No diguis: “Ha d'anar a la segona planta a recollir el certificat i després torni i gestionarem la reclamació. El certificat ha de pagar-lo i demanar-ne una còpia... Recordi que per fer la reclamació no ha de tornar a fer cua... Ah! el certificat li faran en cinc minuts!”

Has de dir: “En relació amb el certificat, pugi a la segona planta, ha de pagar-lo i demanar-ne còpia i li faran en cinc minuts. En relació amb la reclamació, torni si us plau quan tingui el certificat i no cal que faci cua.”

3. Transmet el missatge tan curt i clar com sigui possible i sense dubtar. Per exemple:

No diguis: “Em sembla que potser no li podrem fer el registre avui però no n'estic segur... ja és una mica tard... no ho sé... potser el meu company... Podria tornar demà si us plau?”

Has de dir: “Ja ha finalitzat el nostre horari d'atenció al públic i ara no és possible fer-li el certificat. Si us plau, torni demà i estarem encantats de poder-lo atendre.”



4. Centra el discurs en el present i no en coses del passat que ja no pots canviar.

No diguis: “Joan, ja et vaig comentar que no et puc reservar l'espai que em demanes. El mes passat ja em vas fer el mateix amb un altre espai que necessitaves i no hi va haver manera de trobar-lo i a més m'ho vas demanar en l'últim moment... Ara almenys ho demanes tres dies abans... anem millorant!”

Has de dir: “Joan, no et puc reservar l'espai. Busquem una solució que ens vagi bé als dos?”

5. Evita les generalitzacions. Sigues precís en la informació que transmetes. No posis a tothom en el mateix sac.”

No diguis: “Marta, *sempre* em demaneu el mateix a la vostra entitat; *mai* no penseu que jo no puc fer-ho, això...”

Has de dir: “Marta, aquest mes ja m'ho has demanat dues vegades i les dues vegades no he pogut resoldre-ho...”

6. Cuida la comunicació no verbal. Per exemple no diguis que no t'importa gens quedar-te cinc minuts més per resoldre un problema i alhora estiguis els cinc minuts mirant el rellotge amb ganes de marxar...

7. Tria el moment i el lloc adequat per facilitar la comunicació; evita interrupcions, sorolls, espais massa petits, etc.