

Manual d'estil
de l'Atenció Presencial
a les oficines d'Atenció Ciutadana

Què cal tenir en compte sempre quan ens comuniquem:

- Utilitza un **llenguatge proper**, planer i clar: aclareix els punts més confusos i aquelles paraules més complexes.
- Assegura't de **comprendre** el que et demanen, i de que la persona ha comprès el que li has explicat.
- Posa't en el lloc de l'altre en tot moment, i fes veure a l'altra persona que l'entendem.
- Demuestra el teu **interès** per la consulta, per entendre el que et demanen i per resoldre els dubtes, i mostra voluntat d'oferir solucions.
- Dóna **confiança** al ciutadà/ana, tracta'l amb respecte i consideració.
- **Explica raonadament i justifica** el per què de les coses: fonamenta decisions, suggeriments, recomanacions.
- Parla en plural, com a membre de l'OAC, fent notar que **la institució té veu**, criteri i vocació de col·laborar.
- Demana les coses amb si us plau i expressa agraïment.
- Parla en positiu.

Protocol de comunicació cara a cara:

- Presentació: saluda i formula la pregunta sobre el motiu de la demanda.
- Deixa que el ciutadà/ana exposi la seva consulta adequadament, amb llibertat. Pregunta per ampliar els conceptes.
- Dedicat tot el temps necessari que requereixi el seu cas, amb interès, sense interrupcions ni tallant a l'usuari.
- Abans de donar resposta, ordena les pròpies idees amb informació de la que ja disposem.
- Dóna explicacions curtes i simples, poc a poc i tema a tema.
- Fes-te entendre, explica les coses de la manera més senzilla possible.
- Preocupa't per si ha entès el que has explicat, mitjançant preguntes sobre els avenços en l'entrevista. Resumeix el contingut de la conversa repetint les idees força que cal comunicar.
- Deixa clars els passos a seguir, on s'ha de dirigir, amb quina persona pot posar-se en contacte, etc.
- Tanca la conversa amb un resum i, si és possible, amb protocol per escrit. Pregunta si ha entès tot el que s'ha explicat i si encara li queden dubtes.
- Acomiada't amb simpatia i correcció.

Quina actitud hem de mantenir:

- Sigues educat i respectuós.
- Sigues receptiu, transmet empatia i cordialitat.
- Mantingues una expressió facial relaxada i amable per donar consistència al missatge que s'està intentant comunicar.
- Mira sostingudament i directament als ulls de l'interlocutor tant quan escoltis com quan parlis, com a senyal d'atenció.
- Mantingues una postura i actitud corporals correctes que denotin atenció: tingues cura dels gestos, controla el moviment de mans, cames i peus per evitar expressar incomoditat o inquietud, i evita els tics de taula.
- Cuida el to i el volum de la veu (han de ser amables). La pronunciació i la vocalització haurà de ser clara i comprensible.
- Mantingues una bona imatge personal.
- Tingues cura de l'ordre i la neteja de l'espai d'atenció.

Què no hem de fer mai:

- No desqualificar el que ens diuen.
- No dirigir-nos expressant acusacions, amenaces, exigències de compromisos que no es corresponen, menysteniment, sarcasme, ironia o generalitzacions del problema singular.
- No fer comentaris fora de lloc relatius a l'origen, sexe, raça o creença.
- No aplicar estereotips ni etiquetació en comportaments personals.
- No utilitzar negacions rotundes, personalitzacions innecessàries, tecnicismes, expressions que demostrin inseguretat o dubtes, ni menyspreu.
- No desentendre'ns de la qüestió que ens plantegen. Si no és competència nostra, ho reconduïrem.

PROTOCOLS PER A ACTUACIONS EN SITUACIONS DIFÍCILS:

En discussions o conflictes:

- Exposar la informació coherentment i mantenir una posició ferma sobre els nostres punts de vista, demostrant confiança en el què fem i com ho fem.
- Demostrar que es tenen en compte els punts de vista de l'altra persona.
- Demostrar que no s'està actuant de manera arbitrària, sinó que s'actua de manera racional i segons un protocol establert.
- No criticar la institució ni els companys i evitar criticar per tots els mitjans les persones usuàries.
- Mostrar-nos parcialment d'acord amb les crítiques o observacions quan veiem que la posició de l'altra persona és molt agressiva.
- Evitar malentesos, preguntant i esvaint dubtes sobre opinions contradictòries.
- Tenim la possibilitat d'expressar sentiments negatius, sense perdre la compostura, quan ens sentim mal tractats per les persones usuàries o quan dissentim severament.
- **Demostrar capacitat de decisió i de resoldre problemes, especialment en situacions complexes.**

Quan rebem crítiques:

- Escoltar activament, sostenint la mirada, fins a comprendre bé el problema plantejat, sense interrompre malgrat saber que l'usuari no està ben encaminat.
- Resumir el contingut de la crítica.
- Assumir l'error i oferir disculpes (si l'error és cert).
- No carregar contra la institució o els companys de feina o d'altres serveis però tampoc defensar-la.
- Intentar compensar d'alguna manera, oferir una possible solució o explicació al problema, però no negociar ni acceptar peticions excessives com a forma de reparació.
- Si l'usuari no vol acceptar la solució o l'explicació, utilitzar la tècnica del disc ratllat: repetir el missatge sense alterar-se.
- No respondre als atacs personals.
- Acomiadar-nos sempre amb un agraïment per la col·laboració.

Quan hi ha problemes de comprensió:

Si no entenem el que la persona usuària expressa:

- Demanar a l'usuari/a amb tota naturalitat que repeteixi els seus missatges.
- Evitar que la persona se senti incapacitada per expressar-se.
- Responsabilitzar d'aquesta manca de comprensió a la nostra pròpia escolta.
- Resumir amb les nostres paraules el que hem entès i plantejar després els nostres dubtes.
- Demanar un exemple del que s'està preguntant.

Si l'usuari/ària no escolta o no comprèn el missatge que estem donant:

- Tenir en compte que en el procés de comunicació la veritat no és el que diu l'emissor sinó el que entén el receptor.
- Evitar que la persona se senti malament.
- Tornar a explicar-nos per aclarir la situació deixant clar que és pel "nostre bé".
- Observar si el problema és d'audició, i en aquest cas repetir la mateixa informació vocalitzant més i elevant el to de veu.
- Posar exemples que aclareixin la idea principal.
- Simplificar el missatge, aclarir una idea i, quan es compregui, passar a la següent.
- Evitar tecnicismes i paraules de difícil comprensió.
- Demanar a l'usuari/ària que ens manifesti el que ha comprès i preguntar.

Quan hem de dir que no:

- Demostrar una actitud i predisposició positiva.
- Abans de dir NO, cal precisar exactament el que ens demanen.
- Assegurar-nos que deneguem amb exactitud la demanda formulada, i que no es pot deure a una mala interpretació nostra.
- Explicar clarament el perquè de la nostra negativa.
- Escoltar les rèpliques i, si fos possible una alternativa, accedir-hi.
- Repetir el missatge fins que s'entengui.
- Estar preparats per a la seva reacció emocional, mostrant comprensió davant l'usuari.
- Intentar buscar alternatives, especialment donant informació adequada, sense crear falses expectatives.

Com comportar-nos en cas d'agressivitat:

- Demostrar a la persona que entenem el seu enuig, esperar que disminueixi la irritació i evitar parlar fins que la persona es comenci a tranquil·litzar.
- Escoltar activament: mantenir la mirada, assentir, resumir, preguntar i repetir la seva queixa o problema.
- Mostrar-nos d'acord parcialment amb els arguments de l'altre.
- Mantenir un to de veu pacient i respectuós, mantenir una posició corporal ferma i reforçar-se en la mirada com a senyal de seguretat.
- Quan disminueixi una mica la irritació, convidar a la persona a seguir parlant en una zona més privada si existeix, i, si és possible, asseguts còmodament.
- Demanar ajuda, si creiem que la situació està descontrolada o no aconseguim que la persona es calmi.

Com comportar-nos en cas de demora en la prestació del servei:

- Informar anticipadament de les possibles demores.
- Si els usuaris reaccionen de forma negativa: escoltar, empatitzar i evitar el conflicte.
- Oferir ajuda i comunicar les possibles opcions o canals alternatius per retallar temps, tot i que siguin serveis o centres diferents als demanats.
- Informar que les causes no són arbitràries.
- Informar que tenen a disposició mecanismes de queixa formal.
- Evitar respondre davant un possible "atac" de l'usuari.
- Anar amb compte amb els excessos d'empatia i utilitzar fórmules més neutres.

Què fer en el cas d'error:

- Anticipar-nos a l'usuari, sense esperar que se n'adoni de l'error.
- Adoptar una actitud professional i competent, sense perdre la tranquil·litat ni parlar des d'una posició de superioritat.
- Reconèixer l'error (encara que no sigui culpa nostra) amb calma i seguretat.
- Escoltar de forma atenta i activa, evitant provocacions i atacs.
- Demanar disculpes per l'error i explicar que es procedirà a evitar-lo en un futur. Si és possible, demostrarem la voluntat d'oferir a l'usuari una compensació justa.

El tractament de queixes, suggeriments i reclamacions:

- Rebre amb amabilitat i fent saber a l'usuari/ària que desitgem ajudar-lo/-la.
- Suggerir la possibilitat de fer ús de la bústia de queixes i suggeriments.
- Deixar que la persona s'expressi i escoltar de manera respectuosa la reclamació o queixa.
- Realitzar preguntes obertes i tancades per recopilar informació, per tal de conèixer i delimitar el problema.
- Actuar de manera immediata per a resoldre l'inconvenient. Si la solució no està a l'abast, el problema s'haurà de transferir a qui correspongui resoldre'l i farem saber que algú se'n farà càrrec.
- Demanar disculpes i reconèixer els errors i/o problemes interns de l'organització de manera assertiva. Si hi ha una veritable explicació (no una justificació), hem d'oferir-la. Explicarem les accions que es prendran per a corregir el problema i la seva repercussió en la situació plantejada per l'usuari.
- Comunicar a l'usuari/ària que s'intentarà que el problema no succeeixi més.
- Intentar disminuir el descontentament del ciutadà i negociar en cas de no trobar consens.
- Agrair expressament a l'usuari el fet d'acostar-se a presentar el problema.

