



PAUTES BÀSIQUES DE L'ATENCIÓ PRESENCIAL AMB LA CIUTADANIA

1. Adopció d'un llenguatge clar i emprar una expressió clara i concisa. Totes les persones que participin en la conversa han de comprendre tots els missatges expressats.
2. Posar-se en el lloc de l'altre en tot moment.
3. Mostrar interès pel tema que se'ns exposa i per resoldre els dubtes que es puguin plantejar.
4. Fluïdesa i velocitat: La velocitat de locució **no** ha de ser tan ràpida com per resultar inintel·ligible al receptor. Tampoc serà molt lenta, ja que denota inseguretat i poca convicció.
5. Claredat: La pronunciació i vocalització serà clara i comprensible.
6. La mirada directa als ulls de l'interlocutor, tant quan s'escolta com quan es parla, és un signe de gran habilitat social i de comunicació. La pèrdua d'atenció en la conversació pot significar que l'usuari interpreti pèrdua d'interès, desconfiança, inseguretat, etc.
7. Els gestos amb les mans i la cara poden ser un important mitjà per transmetre simpatia o antipatia. Per tant, s'ha d'anar en compte amb els gestos, ja que són un bon espai per expressar sinceritat, franquesa, èmfasi i contundència, reforçant la seguretat del missatge que s'hagi de transmetre.
8. Tenir capacitat per transmetre empatia i cordialitat en la relació i el tracte, des d'una posició flexible, oberta, atenta i cortès.

EXPRESSIONS QUE S'HAN D'EVITAR

- Negacions rotundes: *"No, és impossible", "No, això en absolut"*
- Frases que augmenten el malestar: *"Tingui paciència", "Està equivocat"*
- Els tecnicismes: *"Vol presentar una QSSI"*
- Expressions que denoten inseguretat: *"No sé si podrem"*
- Menyspreu o subestimació: *"Sempre s'està queixant", "Tots en aquest servei ja el coneixen..."*

COM DIR «NO»

Si bé l'actitud ha de ser sempre positiva, a vegades el "no" és part important de la feina d'informació, en aquests casos s'ha d'explicar clarament el perquè de la nostra negativa.

"Entenem que això sigui un problema per a vostè, però no podem facilitar aquesta cita o no podem confirmar-li aquesta petició o l'agenda està tancada, o... Avui no podem resoldre aquest tema, ho sentim molt."

Fonts: Curs d'atenció a la ciutadania de l'EBAP i Manual d'estil de l'atenció presencial a les oficines d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya