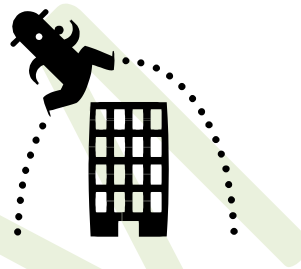



21. MOMENTOS DE CRISIS Y CÓMO ENFRENTARLOS

Es indispensable para la imagen de la institución que, aquellos que tienen a su cargo la atención del ciudadano, tengan la capacidad de enfrentar adecuadamente cualquier problema o situación de crisis que pudiera presentarse, que sepan manejarlos y resolverlos.



Hay varios consejos a seguir:



Tener una actitud **sin prejuicios** en la atención del ciudadano. Si se predispone al hablar con él, pues no le agrada algo, como su aspecto, es importante mantener la objetividad sin responder en tonos negativos por dicha predisposición. 

Con preguntas abiertas, que le amplíen la información y cerradas que provean los detalles, **descifre el origen del problema**.



Sea observador y **escucha activo**, para entender la comunicación no verbal y las reacciones emocionales del ciudadano, sin interrupciones para no incrementar su disgusto; hay que parafrasear al ciudadano para estar seguros –y que el ciudadano también lo esté- de que comprendemos el problema.

Cuando somos responsables del problema, es indispensable **reconocer la equivocación**, esto puede hacer la diferencia y regresarle la calma al ciudadano, por el hecho de ser suficientemente humildes para aceptarlo y ofrecer disculpas.



La **empatía** con el ciudadano, significa que nos identificamos con sus emociones y lo hace sentir que comprendemos su molestia y reclamo.

Cuando depende de nosotros llegar a un arreglo, es importante **actuar rápido** para corregirlo lo más pronto posible.



Saber el **camino que considera el ciudadano para resolver el problema** conociendo lo que es posible, y lo que no lo es, dentro de la institución, le permitirá proponer alternativas de solución mejores para la situación y teniendo un posible **acuerdo, explíquelo con transparencia y con todo detalle**, todos los términos, de modo que se eviten futuros malos entendidos. Si no es posible dar una solución inmediata, es vital **mantener contacto para informar al ciudadano** de los avances, mostrando preocupación. Adicionalmente, es necesario darle **seguimiento** dado que, a menudo, es alguien más quien se encarga de darle solución al problema, verificando que se cumplieron los términos del acuerdo.



Cuando se enfrentan ese tipo de situaciones, el **agradecimiento** es una herramienta poderosa para que el ciudadano se sienta importante, pues le haremos saber que sus observaciones enriquecen el servicio, pues nos permiten mejorar. La base de la calidad es el reconocimiento de las debilidades para convertirlas en fortalezas.



CRISIS

危機

PELIGRO

OPORTUNIDAD

WUJEN