

3 Tips para atender con humanidad

1. **Escucha y ponte en los zapatos del ciudadano:** Presta atención, reconoce cómo se siente y respóndele como te gustaría que te respondieran a ti.
2. **Habla con respeto y claridad**: Usa palabras amables y fáciles de entender. Cambia un “no se puede” por un “miremos qué opción tenemos.”
3. **Mantén calma y ofrece soluciones**: Aunque no tengas la respuesta inmediata, conserva la tranquilidad, sonríe y muestra disposición para guiar o acompañar.

Lee cada frase “fría” y cámbiala por una versión más humana y empática en la columna de la derecha.

Frases frias (comunes)	Tu versión más humana y empatica
1. Ese no es mi problema	
2. Ya le dije que espere	
3. No sé, pregunte en otra parte	
4. Así son las normas, no se puede	
5. No hay sistema, no puedo hacer nada	

Guía práctica: Atención en crisis y manejo de emociones

1. **¿Qué es una crisis en tránsito?**

Es cuando un ciudadano llega con enojo, miedo o frustración: por un accidente, un comparendo, una pérdida de documentos o una larga espera.

---

2. **Reaccionar vs. responder**

- Reaccionar impulsivamente: contestar de mala manera, alzar la voz, cerrarse.
- Responder con calma: escuchar, hablar respetuoso, dar opciones.

👉 Nuestra respuesta puede apagar o encender el conflicto.

3. **Qué hacer en medio de una crisis**

1. Respira y conserva la calma.
2. Escucha al ciudadano sin interrumpir.
3. Usa frases empáticas: “Entiendo su molestia, vamos a revisarlo.”
4. Habla claro y sin tecnicismos.
5. Si no puedes resolver, acompáñalo con quien sí pueda.

Frases que ayudan
“Gracias por su paciencia, en un momento lo atendemos.”
“Comprendo su situación, vamos a buscar una solución.”
“No lo manejo directamente, pero lo acompaño al área indicada.”

5. Recuerda siempre

- Humanizar no es ceder, es atender con respeto.
- Una buena respuesta mejora la confianza del ciudadano y también tu bienestar en el trabajo.
- **Cuida de ti mismo:** descansa, aliméntate bien y busca actividades que te ayuden a liberar tensiones, así tendrás más calma para manejar el estrés diario.