

CONSELLS PREVENTIUS

SI ALGÚ TÉ ALGUNA ACTITUD VIOLENTA O AGRESSIVA PUNTUAL

EVITA

- Cridar o apujar el to de veu.
- Tocar la persona que està tenint una actitud agressiva o aproximar-te a ella.
- Jutjar, donar ordres o respondre de manera desafiament.
- Imitar els seus comportaments o gestos, assenyalar amb el dit, i altres conductes similars d'enuig.

MANTÉN LA CALMA

SI ÉS UN COMPANYY O COMPANYYA DE FEINA

- Quan es dirigeixi cap a tu, és important no sentir que és un atac personal, perquè, si és un atac gratuït i sobtat, la responsabilitat és sempre de l'altre. Des d'aquesta perspectiva, podràs tenir una actitud més tranquil·la i pensar que l'altra persona potser té un mal dia, es troba malament, hi ha alguna circumstància externa personal que l'afecta, etc., i que li costa desconnectar de les emocions que això li provoca.
- Espera't que es calmi i, quan es tranquil·litzi, parla-hi perquè no torni a passar. Planteja-li com t'has sentit, que esperes que estigui millor i que tens clar que entendre que no és manera de tractar els altres.
- Posa límits. Potser l'altra persona reflexiona i es planteja com gestionar les seves emocions.



SI ÉS UN USUARI O CLIENT EXTERN

- Mantén la calma.
- Si ho necessites, respira profundament: inspira en 3 segons i expira en 6.
- Si té una **queixa**:
 - T'anirà bé pensar que no és un atac cap a tu, i que potser té raó.
 - Valora si la queixa té fonament i, si en té, és important que senti que l'entens. Si li dius directament: «entenc el que em dius i tens raó», li baixarà la indignació i la ràbia, i segur que es tranquil·litzarà. Necessita que algú l'escolti i li faci cas.
 - Li pots dir que faràs el possible per solucionar-ho.
 - Si veu que soluciona la seva consulta o que, com a mínim, fas el possible per resoldre-la, ho valorarà i ho agrairà.
 - Si cal, avisa els companys.
- **Si és una actitud agressiva sense cap motiu aparent:**
 - A més de mantenir la calma, respira profundament.
 - No miris la persona directament als ulls i evita que et vegi les mans.
 - Convé posicionar-se a la seva mateixa alçada. Si estàs assegut, posa't dempeus.
 - Si pot ser, procura no estar en una postura confrontada: no et posis just davant seu, sinó una mica de costat.
 - Procura parlar amb un to tranquil i pausat. Li pots preguntar: «En què et puc ajudar?».
 - Si cal, avisa els companys.