



Com gestionar conflictes en l'àmbit de l'atenció a les persones (Covid-19)

La pandèmia de la Covid-19 ha portat a les nostres vides noves normes de comportament que estem en procés d'integrar en la nostra quotidianitat, com, per exemple, l'obligatorietat de l'ús de mascaretes, la desinfecció de les mans o el control de l'aforament.

Les mesures de protecció, difícils de transformar en hàbits, poden provocar resistències i desorientació en algunes persones i, per tant, reticències a l'hora de complir-les.

Aquestes reaccions es poden entendre com una resposta natural contra els canvis d'hàbits imposats, especialment quan altres persones a qui no reconeixem, "l'autoritat", ens fan demandes explícites perquè els incorporem.

En qualsevol moment poden aparèixer aquestes situacions, i la manera de gestionar-les pot condicionar el desenllaç. Cal evitar qualsevol mena de conflicte improductiu i recordar de manera amable la necessitat de complir amb les mesures d'autoprotecció per revertir la crisi sanitària.

Per això, és important que el personal conegui les mesures d'autoprotecció que cal demanar a la ciutadania i és molt recomanable que tots els establiments disposin d'un **protocol d'actuació definit i ben comunicat a tot el personal**.

*Imatge cedida per l'Associació de Comerciants i el Gremi de Bars, Restaurants i Cafeteries de Lloret de Mar.

A continuació, us proposem un seguit d'orientacions que us poden ajudar a gestionar els possibles conflictes amb èxit:

Algunes pautes

Captar l'atenció de la persona de manera discreta (perquè no hi hagi l'efecte "espectadors/es") amb un gest amable i mostrant respecte.

Descriure el comportament que es vol modificar i fer referència a la conducta que s'espera (posar-se mascareta, rentar-se les mans, distància de seguretat...).

Mostrar en tot moment una actitud respectuosa i parlar amb un to de veu que transmeti calma i seguretat.

Mantenir una actitud d'escolta activa davant les respostes per comprendre els motius de la negativa i reconduir la situació.

Fer sentir la persona única i important i comunicar-li que no hi ha interessos personals en la demanda.

Mirar de no valorar les reaccions agressives com a atacs personals.

Recordar que l'objectiu de les mesures de seguretat és protegir la salut de totes les persones i també els llocs de treball de tot el personal.

Si tot i així la persona es nega a complir la demanda

Eviteu la confrontació directa, demaneu disculpes per no poder arribar a un acord amb el/la client/a i busqueu suport activant el protocol definit prèviament per l'organització.