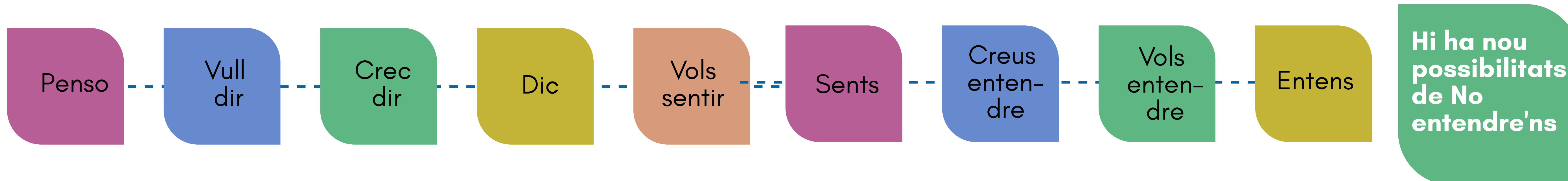


Abordatge de situacions hostils en l'entorn laboral



Entre el què:



Factors que cal tenir en compte:



Característiques de l'entorn

Motivació del servei/producte

Habilitats comunicatives

Existeixen factors de l'entorn que influencien en l'experiència de l'usuari: sales sorolloses, falta d'il·luminació...

En el sector sanitari: la preocupació, la incertesa... afavoreixen situacions de conflicte en la comunicació amb els usuaris

Capacitat de negociació, tècniques d'informació... són competències que ajuden a que la persona treballadora pateixi menys interaccions agressives

Comunicació asertiva:

...Verbal	... No verbal	... Paralingüística
1. Canviar un NO per... 2. Feedback 3. Missatges en primera persona 4. Reforç de la demanda 5. Acord assertiu 6. Alternatives 7. Ignorar interferències agressives	1. Contacte visual 2. Somriure 3. Postures 4. Moviments corporals 5. Espai físic individual	1. To de veu 2. Volum 3. Ritme de la conversa 4. Pausas 5. Silenci (escolta activa)

Alguns exemples del què no s'ha de fer:



- Parpelleig ràpid.
- No establir contacte visual o quedar-se mirant fixament.
- Tenir el front contret o posar mala cara.
- Gargamellejar de forma constant.
- Badallar obrint molt la boca.
- Moure's molt.
- Tapar-se la boca per parlar.
- Romandre amb els braços plegats.
- Llambregar papers, mòbil... mentre s'atén algú
- Mirar constantment el rellotge.
- Fer cops amb el dit o algun objecte.