

## Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania

---

### Unitat 4. Com tractar les situacions difícils

#### Calmar les emocions

És molt freqüent que, després de viure una emoció negativa intensa, a continuació tinguem una emoció neutral o fins i tot positiva. És aquest sentiment de calma el que hem de potenciar i afavorir. Malauradament aquesta transició no és immediata i demana el seu temps. A més, en els primers segons després d'una emoció intensa el nivell de reactivitat és més alt, és a dir, qualsevol estímul pot tornar a encendre la flama més fàcilment i és per això que cal aplicar amb intensitat les tècniques que hem après en aquesta unitat, com per exemple l'escolta activa.

Quines estratègies podem utilitzar per calmar el ciutadà que s'adreça a nosaltres amb una forta emoció negativa?

1. Has d'intentar transmetre el teu clima emocional al teu interlocutor. No pugis el to de veu i parla pausadament. Has de fer que l'altra persona tingui permanentment la sensació que la seva actitud està fora de lloc i que ha de reconduir-la. Utilitza frases del tipus:

“Si us plau, si seu un moment podrem intentar resoldre el seu problema...”

“No cal que cridi, tots la sentim perfectament i a més si em crida no em puc concentrar en el seu problema...”

“Si es calma una mica em serà més fàcil ajudar-lo...”

2. No donis a l'altra persona ni una sola raó que justifiqui la seva conducta. Si cal, fes-li entendre que el comprens però sense justificar-lo:

“Bon dia, entenc que vostè estigui enfadada i vulgui resoldre el seu problema, però segur que estarà d'acord amb mi que aquesta no és la millor manera de fer-ho...”

“D'acord, em faig càrrec del seu sentiment, però concentrem-nos a veure com podem solucionar el problema...”

3. Si és necessari per calmar l'altra persona i és evident que ha estat un error, demana disculpes:

“No es preocupi, és evident que ha estat un error i li demano disculpes...  
Ara, si us plau, si es calma podem buscar junts una solució...”

4. Intenta sempre cuidar la relació amb el ciutadà a llarg termini perquè probablement l'hauràs de tornar a atendre en un altre moment:

“Àngel, em sap molt greu i em sorprèn molt la teva reacció perquè jo acostumo a tenir una relació de confiança amb els ciutadans...”

“Carme, ara que t'has calmat has d'entendre que la teva actitud no ajuda a mantenir una relació de confiança entre nosaltres...”

“Neus, et demano que et posis en el meu lloc i entenguis que la situació no ha estat gens agradable per a mi i em sembla que en el futur hem d'intentar que no es repeteixi...”

Som conscients que aplicar aquestes tècniques en situacions d'alta càrrega emocional no és fàcil però és imprescindible per reconduir les situacions fins a un punt que permeti a les dues parts retrobar la normalitat i la calma. Pensa que, de la mateixa manera que tu et contagies de les emocions de l'altra persona, també les teves emocions impacten en l'altre i és per això que sempre has de transmetre calma i control de la situació.