



GUÍA PARA FUNCIONARIOS EN

SITUACIONES CONFLICTIVAS





Ante las dificultades que se generan en la interacción con usuarios, se debe tratar de proceder con control y con las conductas que se sugieren a continuación:



Cuando un usuario se muestra tenso o irritable:

- Mantén la calma y no respondas a provocaciones.
- Al conversar, usa un tono amable y profesional.
- Dirígete al usuario con honestidad, evitando una actitud prepotente.
- Explica de forma cuidadosa y convincente los motivos por los cuales no es posible cumplir las peticiones del usuario.



Si la tensión del usuario aumenta:

- Reconoce las posibles deficiencias propias y de la organización. Esto baja la tensión y se puede restablecer la correcta interrelación en el desempeño del trabajo.
- Solicita apoyo. Integra a un compañero con la finalidad de solucionar el motivo de la tensión.



Si el usuario se vuelve violento:

Evita decir:

- Palabras que generen apatía, menosprecio e impaciencia.
- Palabras que minimicen la situación, las quejas o las críticas del usuario.
- Palabras de desprecio hacia las peticiones del usuario.
- Amenazas o insultos.
- Información errónea o que no se ajuste a la realidad.

Evita hacer:

- Lenguaje corporal hostil o amenazador.
- Contacto ocular prolongado.
- Proximidad excesiva y contacto físico.
- Movimientos rápidos o colocarte de espaldas.



Sí a pesar de todo lo anterior la tensión no disminuye:

- Da por acabada la entrevista o atención del usuario.
- Si el agresor está armado, no opongas resistencia y sigue sus indicaciones.

