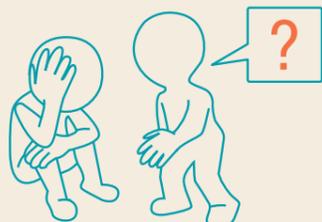


# CALMAR COMPORTAMIENTOS VIOLENTOS EN ÁMBITOS DE SALUD

GUÍA RÁPIDA

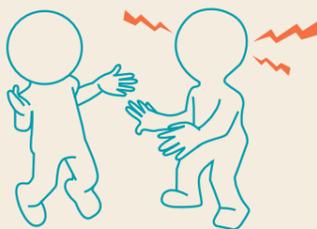
## PRESTAR ATENCIÓN A LAS SEÑALES DE ADVERTENCIA

La escalada de la tensión interpersonal puede dar lugar a la angustia y a cambios de comportamiento. Se recomienda prestar atención a las siguientes señales:



### PROPIAS O EN COLEGAS

- Fatiga o cansancio excesivos
- Somnolencia diurna
- Tristeza inexplicable
- Enojo y frustración
- Bajos niveles de tolerancia



### EN PACIENTES Y SUS FAMILIARES Y EN MIEMBROS DE LA COMUNIDAD

- Lenguaje corporal tenso (puños cerrados, mandíbula apretada)
- Habla agitada, a menudo con demandas y quejas
- Tono de voz elevado
- Inquietud
- Gestos excesivos con las manos
- Palabras o gestos amenazantes



### EN EL LUGAR DE TRABAJO (PROBABLES PUNTOS CRÍTICOS Y DESENCADENANTES)

- Espacios abarrotados, en particular, zonas de espera
- Tiempo de espera prolongado
- Ausencia de personal para ofrecer orientación
- Rotación de turnos y relevos
- Comunicación de "malas noticias"
- Aumento de la afluencia de personas en el centro de salud

## ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA TENSIÓN



### ESTAR ALERTAS

Reconocer las señales de alerta de altos niveles de estrés para una pronta resolución del problema.



### SER RESPETUOSOS

Ofrecer una silla para sentarse y explicar la importancia de conversar sobre el tema con calma.



### ESCUCHAR ACTIVAMENTE

Consultar los detalles a los pacientes/cuidadores y expresar interés por las razones de su angustia.



### RECURRIR AL REFLEJO

Reformular las frases de la persona y repetirlas para demostrar escucha y comprensión de las preocupaciones. No imponer la opinión propia como "final" ni hacer falsas promesas.



### EVITAR LA JERGA

Los términos y frases médicos pueden ser abrumadores y confusos para los pacientes y sus familiares, así como para los miembros de la comunidad fuera del ámbito de salud. Utilizar lenguaje simple.



### OFRECER OPCIONES

Las opciones tranquilizan a los pacientes/cuidadores respecto de su intervención sobre la situación. Puede ser tan simple como ofrecer un vaso de agua, preguntar si les gustaría sentarse en un lugar más tranquilo o, incluso, consultar si preferirían hablar con otro colega (en particular, en contextos sensibles al género).



### LENGUAJE CORPORAL

Mantenerse tan relajados y tranquilos como sea posible, incluso cuando sea difícil hacerlo. Hablar amablemente, pero con firmeza. Mantener una distancia segura entre las personas durante la conversación. Las máscaras faciales pueden obstaculizar las señales del lenguaje corporal (sonreír, por ejemplo): en su lugar, asentir con la cabeza y transmitir confianza verbalmente.



### EVALUAR

Observar si la situación se va normalizando y si la tensión disminuye. En caso de imposibilidad de controlar la situación, es mejor disculparse y dejar que otro colega se ocupe.

### BUSCAR AYUDA

En caso de que la tensión siga en aumento, en particular, si existe una amenaza de daño físico, hacer una señal a algún colega o al personal de seguridad para que presten apoyo a tiempo.

¡NO MÁS VIOLENCIA CONTRA LA ASISTENCIA DE SALUD!

ES UNA CUESTIÓN DE VIDA O MUERTE



CICR