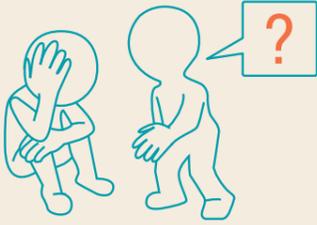


COMO DESARMAR COMPORTAMENTOS VIOLENTOS EM CONTEXTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

GUIA RÁPIDO

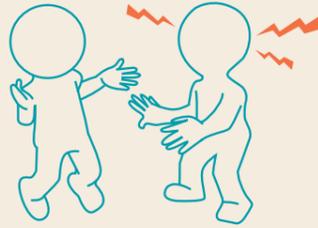
ATENÇÃO PARA OS SINAIS DE ALERTA

A escalada da tensão interpessoal pode levar ao estresse e a mudanças no comportamento. Atenção para estes sinais de alerta:



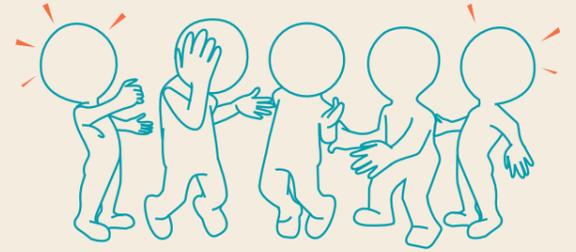
EM SI MESMO OU EM COLEGAS

- Cansaço e fadiga excessivos
- Sonolência durante o dia
- Tristeza inexplicada
- Raiva e frustração
- Baixos níveis de tolerância



EM PACIENTES, SUAS FAMÍLIAS E MEMBROS DA COMUNIDADE

- Linguagem corporal tensa (punhos cerrados, mandíbula tensa)
- Fala agitada, quase sempre com exigências e reclamações
- Voz alta
- Inquietação
- Gesticulação excessiva
- Gestos e palavras ameaçadoras



NO AMBIENTE DE TRABALHO (PROVÁVEIS PONTOS DE TENSÃO E DISPARADORES)

- Espaços superlotados, especialmente em áreas de espera
- Muito tempo de espera
- Ausência de pessoal para orientar
- Rotatividade de turnos e transferências
- Transmissão de “más notícias”
- Aumento no fluxo de pessoas dentro do estabelecimento de saúde

ESTRATÉGIAS PARA EVITAR A ESCALADA DA TENSÃO



ESTAR ALERTA

Reconheça os sinais de alerta de níveis elevados de estresse para resolver o quanto antes o problema.



RESPEITAR

Ofereça uma cadeira para a pessoa se sentar e explique que é importante discutir a questão com calma.



OUVIR ATIVAMENTE

Peça detalhes ao paciente/pessoas que esperam e demonstre interesse pelos motivos que causam estresse.

ESTOU MUITO IRRITADO/A COM OS MÉDICOS...



... VOCÊ GOSTARIA DE ME DIZER POR QUE VOCÊ ESTÁ IRRITADO/A?



PRATICAR A TÉCNICA DO ESPELHO

Reformule as frases da pessoa e repita-as para mostrar que você está ouvindo o que ela disse e entendeu as preocupações dela. Não mostre a sua opinião como a “opinião final”, nem faça falsas promessas.



EVITAR O USO DE JARGÃO

Os termos e expressões médicas podem ser assustadores e confusos para os pacientes, suas famílias e comunidade fora do âmbito médico. Em vez disso, use uma linguagem clara.

VOCÊ GOSTARIA DE TOMAR UM COPO DE ÁGUA?



DAR OPÇÕES

Isso tranquiliza o paciente/pessoa que espera ao ver que você está agindo nesta situação. Uma ação simples como oferecer um copo de água, perguntar à pessoa se quer se sentar em um lugar mais calmo ou inclusive se ela quer conversar com outro colega (sobretudo em contextos delicados relacionados com gênero).

NÃO CRUZAR OS BRAZOS

EVITAR O CONTATO VISUAL POR MUITO TEMPO



LINGUAGEM CORPORAL

Tente ficar o mais relaxado e calmo possível, mesmo quando for difícil fazê-lo. Fale de forma educada, mas firme. Lembre-se de manter uma distância de segurança da outra pessoa quando estiver falando com ela. A máscara facial pode ser um obstáculo para a demonstrar a linguagem corporal (p. ex.: um sorriso). Portanto, certifique-se de acenar com a cabeça e tranquilizar usando palavras.



AVALIAR

Veja se a situação está se normalizando e a tensão está diminuindo. Se você sentir que não pode administrar a situação, é melhor pedir licença e deixar que outro colega lide com isso.



BUSCAR AJUDA

Se você perceber que a tensão continua escalando, principalmente se houver uma ameaça de agressão física, peça ajuda a um colega ou aos agentes de segurança a tempo.

FIM À VIOLÊNCIA CONTRA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

É UMA QUESTÃO DE VIDA OU MORTE



CICV