



EQUIPO DE SALUD:

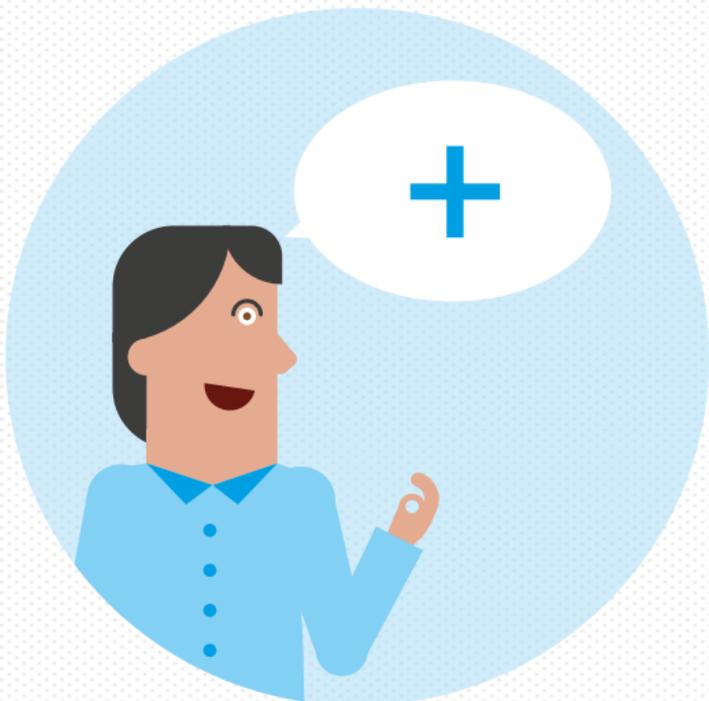
**APRENDE
A CONTROLAR
SITUACIONES VIOLENTAS**

Ante las dificultades que se generan en la interacción con pacientes y/o familiares, se debe tratar de proceder con control y con las conductas sugeridas a continuación:

1

Si el paciente y/o familiar del paciente se muestra tenso o irritable:

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



2

Si la tensión del paciente y/o familiar aumenta:

- Reconoce las posibles deficiencias propias y de la organización. **Esto baja la tensión y se puede restablecer la correcta interrelación.**
- **Solicita apoyo.** Integra a un colega o superior con la finalidad de solucionar el el motivo de la tensión.



3

Si el paciente y/o familiar se muestra potencialmente violento:

Evita decir:

- Palabras que generen apatía, menosprecio e impaciencia.
- Palabras que minimicen la situación, las quejas o las críticas del paciente o familiar.
- Palabras de desprecio hacia las peticiones del paciente o familiar.
- 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.

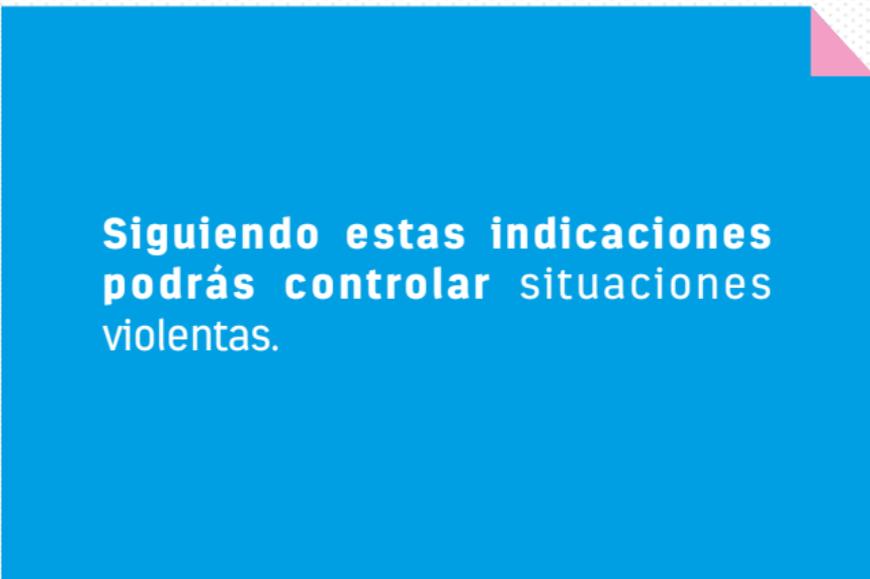


4

Si a pesar de todo lo anterior la situación se torna violenta e incontrolable:

- Da por acabada la conversación.
- Si el agresor está armado o con algún objeto o elemento con el cual pueda agredirte, es recomendable no activar el impulso de usarlos y por tanto será necesario seguir sus indicaciones.





**Siguiendo estas indicaciones
podrás controlar situaciones
violentas.**

