

## ANEXO S20 6.1

### TÉCNICAS PARA CONTROLAR SITUACIONES DE RIESGO

- **Comentar** en reuniones entre el personal de cada pabellón las circunstancias o situaciones que a cada residente le puede provocar estados de agresividad y la mejor forma de actuar cuando se produzcan. Fomentar entre los propios trabajadores/as las reuniones de equipo en este sentido.
- **Escuchar**, atender y dar respuesta rápida a las quejas y reclamaciones presentadas por los internos o familiares (evitar dar largas con frases como “eso no es mi problema”, “se lo dices a otro” ó “déjame estoy ocupado”).
- **Impulsar la escucha activa y la empatía** ante las quejas y/o manifestaciones del residente o familiar.
- **No interrumpir** diciendo cosas como: “¡Cálmese!”, “¡Sea razonable!”, “Perdone, pero esto no es de mi incumbencia, lo siento ... vaya usted a ...”, “Deje de dar voces o no nos entenderemos” o “Es que usted no me escucha. Atienda, por favor”, que resultan totalmente ineficaces y pueden aumentar la agresividad.
- **Evitar** las provocaciones, reconocer la situación como una crisis y no responder a los desafíos. No elevar el volumen de voz para hacernos oír; es más adecuado hablar suavemente.
- **Informar** al resto del personal y registrar en las historias individuales los casos de incidentes violentos que permita conocer a los internos o familiares que pudieran ser conflictivos.
- **Dejar** que tome decisiones, por ejemplo, dónde quiere sentarse; manifestar señales de empatía y la no existencia de actitudes hostiles por parte del personal, por ejemplo, ofrecerle un vaso de agua puede ayudar a calmarlo.
- **Mostar** tranquilidad y control sin llegar a ser sobreprotectores o desconsiderados
- **Manejar**, el profesional manejará su propia comunicación no verbal para no resultar amenazante ni provocador (controlar el contacto visual sin mantener demasiado la mirada para que no sea interpretada como desafiante por el residente, evitando en todo momento “entrar al trapo” ante provocaciones)
- **Detectar** qué puede calmar y qué puede incrementar el malestar del residente mediante una escucha activa
- **Explicar** al residente al que sea necesario practicar alguna intervención y a los que se encuentran en el entorno, el motivo de la intervención y lo que se debe hacer. Se darán instrucciones breves, claras y asertivas.
- **Ofertar** ayuda al residente para el control de sus emociones poniendo límites claros a la conducta, evitando las amenazas o mostrando enfado. Los residentes que temen perder el control responden bien a la fijación de límites, si el personal asistencial no los marca, el residente puede sentir que está ya fuera de control.