

Pautas para la contención verbal

ante situaciones de *Violencia en el Trabajo*

En la Clínica El Rosario, contamos con un programa integral de *Prevención y Manejo de Situaciones de Violencia en el Trabajo*, cuyo principal objetivo es *fomentar un entorno laboral seguro y saludable*.

Este programa busca prevenir, identificar y gestionar situaciones de agresiones y abusos dentro de la Institución, siempre en el marco del respeto a la dignidad humana.

Compartimos **cinco** de las **diez** pautas **para la contención verbal**, esenciales para la resolución de conflictos y el manejo adecuado de estas situaciones.

Ámbito

Pauta

1 Respetar el espacio personal

- Mantenga al menos 2 brazos de distancia.
- Identifique las salidas de emergencias o vías de escape a su alrededor.
- Retire objetos que puedan representar un riesgo de daño.

2 No ser provocativo

- Mantenga una expresión facial amable y asertiva.
- Establezca contacto visual moderado, evitando una mirada fija.
- Mantenga los brazos relajados y las manos visibles, sin apretarlas.
- Hable de frente, evitando dar la espalda.
- Hable con respeto y claridad.

3 Establecer contacto verbal y sea conciso

- Preséntese con su nombre y cargo, expresando su intención de ayudar.
- Quien haga el primer contacto debe calmar la situación.
- Dedique tiempo suficiente a la interacción.

4 Sea conciso

- Utilice oraciones cortas y vocabulario sencillo.
- Indique el primer paso para solucionar el problema.
- Dé a la persona el tiempo para responder antes de agregar más detalles.
- Repita el mensaje hasta lograr comprensión para avanzar.
- Brinde el apoyo necesario.

5 Escuche atentamente lo que dice el paciente

- Transmita, a través del lenguaje corporal, que está atento a la persona.
- Confirme su comprensión repitiendo partes clave del mensaje.

¡Ponlas en práctica!

Pautas para la contención verbal

ante situaciones de *Violencia en el Trabajo*

En la Clínica El Rosario, contamos con un programa integral de Prevención y Manejo de Situaciones de Violencia en el Trabajo, cuyo principal objetivo es fomentar un entorno laboral seguro y saludable.

Este programa busca prevenir, identificar y gestionar situaciones de agresiones y abusos dentro de la Institución, siempre en el marco del respeto a la dignidad humana.

Compartimos las últimas **cinco** pautas **para la contención verbal**, esenciales para la resolución de conflictos y el manejo adecuado de estas situaciones.

Ambito

Pauta

6 Identificar deseos y sentimientos

- Haga preguntas abiertas, como: ¿Qué le preocupa ahora?, ¿Qué necesita en este momento? o ¿Cómo puedo ayudarle?.
- Resuma las necesidades y expectativas que haya percibido.
- Determine si la necesidad requiere atención urgente o prioritaria

7 Establecer la Ley y los límites

- Oriente a la persona sobre donde se encuentra y que esperar del servicio.
- Comunique los comportamientos esperados para una interacción respetuosa. *Ejemplo:* le escucharemos, pero es importante que hable sin gritar, puede expresar su inquietud sin necesidad de grabar ó estas reglas nos ayudan a mantener la seguridad.

8 De acuerdo en no estar de acuerdo

- Validar hechos o información objetiva.
- Acepte la percepción de la persona sin discutir.
- No contradiga hechos evidentes.
- Si no puede estar de acuerdo, acepte la diferencia.

9 Ofrecer opciones y optimismo

- Ofrezca alternativas viables según el momento y su capacidad de acción.
- Informe a la persona sobre a quién puede recurrir para obtener más ayuda.
- Informe sobre los canales de comunicación disponibles para apoyo inmediato.

10 Informe al paciente, usuarios y personal

- Verifique si se han abordado sus inquietudes.
- Explore opciones para controlar la situación si el problema se repite.
- Informe al personal sobre las acciones tras el evento.

¡Ponlas en práctica!