



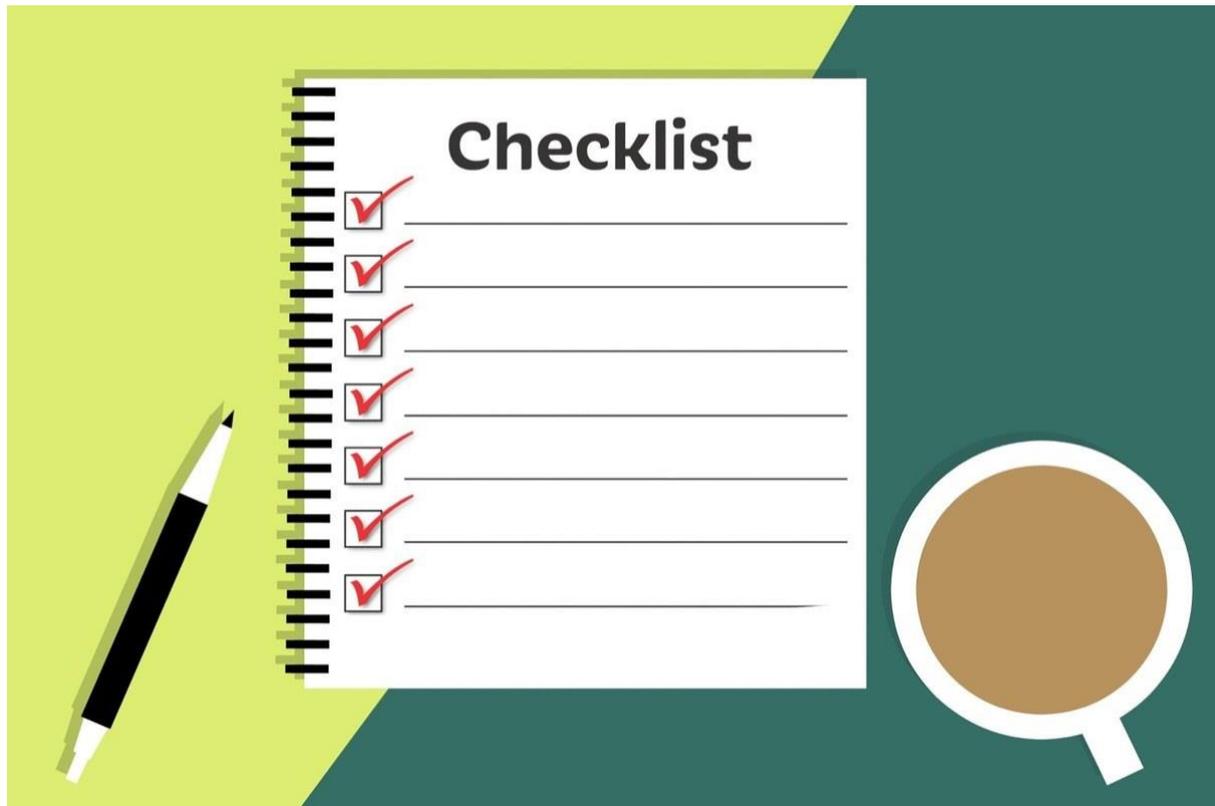
DESESCALADA VERBAL

1. ASEGURAR



-
- Sepárate del resto.
 - Dirige al paciente a un lugar tranquilo aislado.
 - Sentaos y mantén distancia.
 - Ayúdale y arrópale, haz que se sienta seguro.
-

ACLARAR



-
-
- *Usa su nombre*
 - *Pregunta qué sucede*
 - *Habla claro e identificate*
 - *Oriéntale en tiempo, espacio y persona*
 - *Respete su turno y escucha su versión*
-

RESOLVER



-
-
- *Pregunta, no ordenes*
 - *Explica normas y razonables*
 - *Refuerza su autocontrol*
 - *Ofrece algunas alternativas o tiempo para encontrarlas*
 - *Recuérdale las estrategias acordadas*
 - *Atiende la queja y discúlpate si es necesario*
 - *Analiza las consecuencias de las acciones*
 - *SÉ FLEXIBLE, NEGOCIA, COMPROMÉTETE*

- *SIN LUCHA DE PODER: Pregunta si podemos hacer algo más*
-

AUTOCONTROL



-
- *Sepárate del resto*
 - *Dirige al paciente a un lugar tranquilo aislado*
 - *Séntate y mantén distancia*
 - *Ayúdalo y arrópale, haz que se sienta seguro*
-

RESPECTO Y EMPATÍA



-
- *Muestra interés y preocupación con tono de voz acorde.*
 - *Muéstrate sincero, autentico y genuino.*
 - *Se empático: ATIENDE, ESCUCHA, SÉ PACIENTE.*
 - *No le digas que debería o debe sentir.*
 - *No grites, tono voz suave.*
 - *No le digas lo que tiene que hacer.*
 - *Mira a los ojos, no te rías, ni burles.*
 - *Responde a la información que te pide.*

EMPATIZA CON SUS SENTIMIENTOS, NO CON SU COMPORTAMIENTO AGRESIVO

MÁS INFORMACIÓN EN

Para obtener más información, visite [este sitio](#).
