

## Cómo "desactivar" pacientes y familiares agresivos

Decirlo es más fácil que hacerlo.

La mejor estrategia adoptada por los trabajadores sanitarios para desactivar conflictos es mantener una actitud benevolente y calma frente a pacientes y familiares que se muestran agresivos u hostiles. ¿Por qué ?

"porque el comportamiento influye en el comportamiento", recomendó el psicólogo francés Yves Peiffer, director de práctica clínica y desarrollo del Crisis Prevention Institute (CPI) France, durante una presentación en la feria SantExpo 2023 de la Fédération hospitalière de France, celebrada en París.

### **Consejo:**

"Para algunos pacientes y familiares la agresividad se ha convertido en una forma de expresarse y ser escuchados.

Piensan que tienen que gritar para que los cuiden o atiendan.

Y los médicos no tienen un botón para evitar que las personas sean agresivas, solo poseen control sobre su propio comportamiento y de esta forma es posible influir en la persona agresiva, guiándola para calmarla.

Ofrece seguridad. Sé amable y consistente: diles lo que haces y haz aquello que dices para garantizar la confianza.

Brinda instrucciones cortas, simples y claras formuladas de forma respetuosa y positiva.

No digas: '¡No deberías estar aquí!', sino más bien: 'Pareces perdido, ¿puedo ayudarte?'" , recomendó Peiffer, quien sostuvo que esa estrategia de prevención de conflictos está "basada en la investigación científica y la experiencia profesional".

### **Contexto:**

Para algunos la propuesta es poco realista y pone la responsabilidad en la víctima más que en el agresor.



"¿Y si enseñamos a las personas a que no sean agresivas? ¿No sería más fácil y menos riesgoso?", comentó en la edición de Medscape en francés la Dra. Francoise Sanquer.

En 2021 se registraron en Francia cerca de 37.500 incidentes de diferente nivel de gravedad en distintos centros de salud y que dieron lugar a más de 19.000 denuncias.

La situación también se repite en otros países.

Un reciente reporte del Royal College of Nurses, en Reino Unido, atribuyó las agresiones hacia los trabajadores de salud a la falta de personal y a los largos tiempos de espera para recibir atención:

"Aunque no es una excusa, debe reconocerse que esperas y colas no razonables promueven comportamientos no razonables", consignó Nurses.co.uk.

**Fuente:** 7 días en 7 noticias, 1 cifra y 1 frase: lo imperdible del 9 al 15 de junio de 2023 - Medscape - 16 de jun de 2023.