

### Manejo e intervención.

En una situación de crisis, ante algunos casos de conflicto no resuelto, existen una escalada de sucesos, con unas fases en las que el profesional debe saber gestionar y manejar:

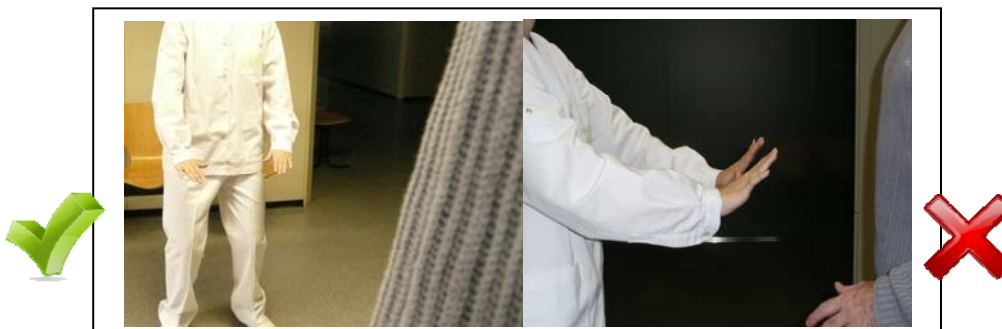
### Actuaciones ante conducta potencialmente agresiva.

- **Uso correcto del espacio y la expresión corporal.** En este tipo de situaciones solemos centrarnos en la persona, olvidando el espacio que nos ocupa, es importante protegernos y ayudar a la persona discapacitada teniendo en cuenta el espacio en el que nos encontramos.
- **Mantenimiento de la distancia de seguridad.** La tendencia general al ver a una persona muy triste o enfadada es acercarnos a preguntarle qué le pasa, sobre todo si es conocida. Pero si esta persona, bien sea por su frustración o por su estado de agitación hace un gesto inesperado potencialmente lesivo, no tendremos tiempo de reaccionar, por lo que es recomendable, en la medida de lo posible, guardar siempre una distancia prudencial de 2 metros. Si no se dispone de tanto espacio, guardaremos una distancia suficiente para que sus manos o pies no nos alcancen. Debemos tener en cuenta, desde el primer momento que percibimos alguna señal anticipatoria (puños apretados, mandíbulas en tensión, ceño fruncido, mirada desafiante, aceleración de la respiración, etc.), que no debemos retroceder aunque nos sintamos amenazados ya que el usuario puede reforzar su actitud si percibe que tenemos miedo.



- **Mantenimiento de una posición adecuada.** El lenguaje corporal dice más cosas que el lenguaje verbal. Debemos mantener una postura que muestre interés, procurando no tener el cuerpo en tensión ni los brazos o piernas cruzados. Muchas veces sin darnos cuenta le decimos a la persona que esté tranquila, le queremos ayudar, etc. pero nuestra postura corporal muestra prepotencia o desinterés. La postura recomendada, para que a la vez que tranquilizamos a la persona pensemos en nuestra seguridad, es mantener las rodillas ligeramente flexionadas,

- piernas un poco separadas, los pies paralelos a la cintura, una mano tocándose la barbilla y la otra mano el codo del brazo contrario.
- **Las manos.** Hay culturas, como la nuestra, que tienen la costumbre de mover mucho las manos y gesticular cuando se habla. Estos gestos pueden crear desconfianza e irritabilidad al que nos escucha. Es recomendable mantener los brazos relajados, y las manos a la altura de la cintura con las palmas hacia abajo. Si la persona se nos acerca, procuraremos mantener los codos pegados al cuerpo con el objeto de proteger nuestros laterales.



- **Es recomendable** que la persona amenazada pueda:
  - ✓ Preparar la salida ubicando mentalmente la vía de escape y vigilando los elementos mobiliarios que puedan bloquearla.
  - ✓ Localizar si hay sistemas de alarma que podamos activar.
  - ✓ Es preferible la huida de la situación potencialmente peligrosa como solución más segura, con menor riesgo de daño y evitando, si es posible, la confrontación física directa. Para que una actuación en "legítima defensa" no se confunda con un supuesto de pelea mutuamente aceptada.
  - ✓ Si la persona con potencial agresivo tiene acceso a un objeto contundente, es recomendable no activar el impulso de usarlo como arma y seguir sus indicaciones hasta que se pueda evaluar racionalmente la posibilidad de defensa efectiva.