



**APRENDE  
A CONTROLAR  
SITUACIONES VIOLENTAS**

# DOCENTE

## ESTA GUÍA TE AYUDARÁ

**Ante las dificultades que se generan en la interacción con estudiantes y/o apoderados, se debe tratar de proceder con control y con las conductas que se sugieren a continuación:**



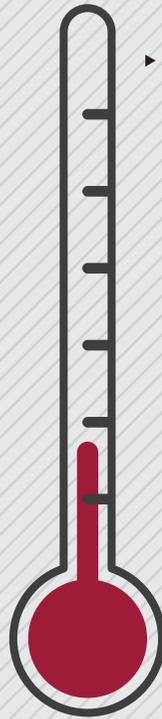
# 1. SI EL ESTUDIANTE Y/O APODERADO SE MUESTRA TENSO O IRRITABLE:

- ▶ Mantén la calma y no respondas a provocaciones.
- ▶ Al conversar, usa un tono amable y profesional.
- ▶ Dirígete con honestidad, evitando una actitud prepotente.
- ▶ Explica de forma cuidadosa y convincente los motivos por los cuales no es posible cumplir las peticiones.



# 2. SI LA TENSION DEL ESTUDIANTE Y/O APODERADO AUMENTA:

- ▶ Reconoce las posibles deficiencias propias y del establecimiento educativo. **Esto baja la tensión y se puede restablecer la correcta interrelación.**
- ▶ **Solicita apoyo.** Integra a un colega o superior con la finalidad de solucionar el motivo de la tensión.



# 3. SI EL ESTUDIANTE Y/O APODERADO SE MUESTRA POTENCIALMENTE VIOLENTO:

## Evita decir:

- ▶ Palabras que generen apatía, menosprecio e impaciencia.
- ▶ Palabras que minimicen la situación, las quejas o las críticas.
- ▶ Palabras de desprecio hacia las peticiones.
- ▶ Información errónea o que no se ajuste a la realidad.
- ▶ Amenazas o insultos.

## Evita Hacer:

- ▶ Lenguaje corporal hostil o amenazador.
- ▶ Contacto ocular prolongado.
- ▶ Proximidad excesiva y contacto físico.
- ▶ Movimientos rápidos o colocarte de espaldas.



# 4. SI A PESAR DE TODO LO ANTERIOR LA SITUACIÓN SE TORNA VIOLENTA E INCONTROLABLE:

- ▶ **Da por acabada la conversación.**
- ▶ **Si el agresor en este caso, tiene una arma blanca o de fuego, es recomendable no activar el impulso de usarlas y por tanto será necesario seguir las indicaciones.**

