

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo



OBJETIVOS

Al final de esta unidad, las participantes podrán hacer lo siguiente:

- Describir las causas y los correlatos del comportamiento agresivo entre los pacientes.
- Identificar opciones seguras para prevenir y controlar la agresión del paciente.
- Demostrar habilidades para evaluar y analizar los esfuerzos del personal en el manejo de pacientes y situaciones agresivas.
- Demostrar opciones efectivas adaptativas para mejorar las interacciones terapéuticas con el cliente (formas de reducir la agresividad de un cliente).



INSTRUCCIONES

1. Consulte las diapositivas individuales y las notas para obtener detalles de la clase.
2. Cierre la actividad. Al trabajar con los clientes y ayudarlos a gestionar sus necesidades y deseos, es importante que las CHW también tengan tiempo para cuidarse a sí mismas. Comparta la evaluación de cuidado personal. Deles a las participantes 10 minutos para revisarla y completarla. Pida voluntarias para que compartan las actividades de cuidado personal que realizan.



Roles C3 relacionados

Cómo brindar asesoramiento y apoyo

Habilidades C3 relacionadas

Habilidades y conducta profesional



Métodos de enseñanza

Clase, análisis en grupos pequeños

Nota del facilitador: este módulo debe estar a cargo de un profesional capacitado, preferiblemente un facilitador con un título de licenciatura clínica (maestría en Trabajo Social, psicología, asesoramiento) con experiencia en servicio directo con los clientes, en especial clientes con problemas de abuso de sustancias o trastornos de salud mental.



Tiempo previsto

60 minutos



Conceptos clave

Reducción de la agresividad, agresión verbal y física, agresión, estrategias de reducción de la agresividad, respuestas de acción.



Materiales

- Computadora con acceso a internet y proyector
- Diapositivas de PowerPoint

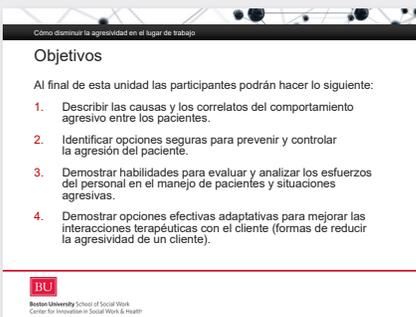
Folleto

- Herramienta de autoevaluación: cuidado personal

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo



DIPOSITIVA 1



DIPOSITIVA 2

Revise los objetivos.

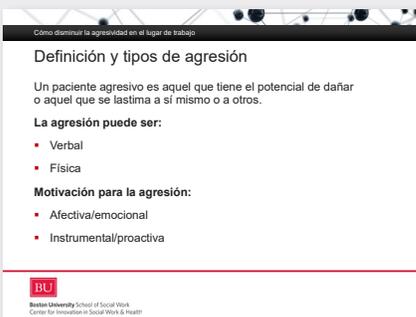


DIPOSITIVA 3

En esta imagen podemos ver que este hombre muestra una expresión facial agresiva.

Definamos: ¿Qué es la agresión?

Lo sabemos cuando la vemos, pero ¿qué es exactamente?



DIPOSITIVA 4

Cuando buscamos la definición de agresión podemos encontrar muchos significados.

Según Wikipedia, la agresión es una interacción social evidente, a menudo dañina, con la intención de infligir daño u otras molestias a otro individuo. Puede ocurrir en represalia o sin provocación.

A los fines de esta sesión, definiremos a un paciente agresivo como aquel que tiene el potencial de dañar o aquel que se lastima a sí mismo o a otros.

En los humanos, la agresión puede ser verbal o física. Sospecho que en algún momento muchos de nosotros hemos experimentado la agresión de alguien con quien hemos estado en contacto.

Como humanos, existen muchas motivaciones para la agresión. Piensen en las siguientes motivaciones:

- Afectiva o provocada por las emociones: cuando experimentamos sentimientos de ira y frustración, somos incapaces de controlar nuestras emociones y perdemos el control.
- Instrumental o provocativa: nuestro motivador es mantener el orden para lograr un objetivo o resultado positivo de forma controlada.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo



DIAPPOSITIVA 5

Miremos esta imagen, ¿cómo interpretarían lo que está pasando?

Claramente está frustrada por lo que está leyendo o siente que ha perdido el control y literalmente se está arrancando el pelo.

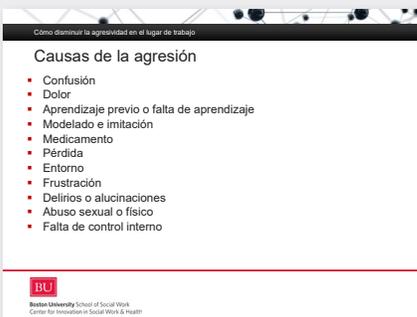
Pregúntele a las participantes si alguna vez sintieron tanta frustración que pensaron en tener o tuvieron un comportamiento agresivo.



DIAPPOSITIVA 6

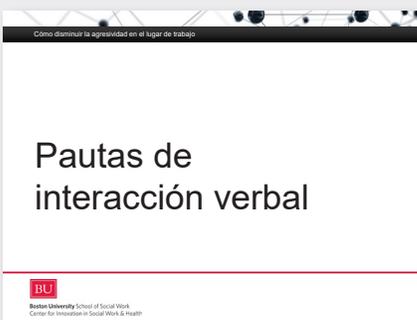
Existen muchos factores que pueden provocar que las personas se vuelvan agresivas, en especial si las personas con las que trabajamos presentan lo siguiente:

- Enfermedad mental
- Lesión cerebral traumática
- Antecedentes de trauma
- Trastorno del desarrollo
- Trastorno por el consumo de sustancias



DIAPPOSITIVA 7

Revise la diapositiva.



DIAPPOSITIVA 8

Ahora aprenderemos formas de manejar situaciones agresivas a nivel verbal.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Como disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Muestran respeto y den el ejemplo de interacciones tranquilas.

Ejemplos:

- Inclínense hacia adelante.
- Hagan buen contacto visual.
- Hablen con un tono de voz más bajo.
- Cumplan las promesas.
- Usen los pronombres correctos.
- Muéstrense tan tranquilas como les gustaría que estén los demás.

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Como disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Expliquen su función y las reglas

Ejemplos:

- Expliquen lo que pueden hacer.
- Expliquen lo que se permite en el lugar.



"Como promotora de salud no puedo cambiarlo de médico, pero la clinica tiene un proceso que le permitirá solicitar un proveedor nuevo. Si lo desea, puedo ayudarlo con ese proceso."

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Como disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Escuchen, tómense el tiempo, repitan lo que comprenden de la situación.

Ejemplo: "Por lo que me estás diciendo... ¿Lo entendí bien?"



"¿Eso lo resume todo?" "¿Me perdí de algo?"

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Como disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

No se dejen provocar por el estado emocional del otro.

Ejemplos:

- Conozcan sus propios factores desencadenantes.
- Usen técnicas de relajación y de enraizamiento.
- Tengan en cuenta que no se trata de ustedes.
- Asegúrenle al paciente que están allí para ayudarlo.



Mantengan la calma y quiten el "yo" de la ecuación.

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 9

Para ayudar a manejar situaciones agresivas a nivel verbal, los siguientes son ejemplos de cómo pueden usar el lenguaje verbal y no verbal para calmar la situación cuando trabajan con los clientes. Es útil inclinarse hacia adelante, hacer un buen contacto visual, bajar el tono de voz y cumplir las promesas.

Ejemplos:

- Expliquen lo que pueden hacer y lo que está permitido en el edificio.
- Reformulen lo que el cliente les dice para asegurarse de que comprenden: "¿Está diciendo que. . . ?".
- Mantengan la calma, asegúrenle al paciente que están allí para ayudarlo.
- Reformulen lo que están escuchando: "Entonces ¿el problema es. . . ?" ¿Le preocupa que. . . ? Esto le molesta porque. . . ."
- Pregúntenle al cliente: "¿Cómo ha manejado esto antes? ¿Alguien pudo ayudarlo con su problema antes? ¿Qué ayudará en esta situación? Cuando esto sucede, generalmente. . . ."

DIAPPOSITIVA 10

En ocasiones, es útil explicar cuál es su rol y cómo podrían ayudar al cliente. Si existen políticas que deben seguir en el lugar de trabajo con respecto a la gestión de una situación agresiva, expliquen al cliente qué puede y qué no puede suceder. Pidan ayuda a sus compañeros de trabajo según sea necesario para manejar la situación.

DIAPPOSITIVA 11

Si se reúnen con un cliente, tómense el tiempo para escuchar lo que el cliente les está diciendo y repitan lo que escuchan para asegurarse de comprender y establecer posibles formas de ayudar al cliente. Los clientes se frustran con las situaciones que no entienden, así que sean quienes las expliquen bien.

DIAPPOSITIVA 12

Tengan cuidado, ya que a veces podemos quedar atrapados en una situación agresiva. Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Lleguen a un acuerdo con el cliente sobre el problema, validen la dificultad.

Ejemplos:

- "Entonces el problema es... ¿Lo entendí bien?"
- "Le preocupa que..."
- "Esto le molesta porque..."

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 13

En ocasiones, los clientes quieren que reconozcan los desafíos que experimentan y que provocan su frustración.

Asegúrense de hacer preguntas para garantizar la comprensión del desafío que están experimentando, tales como:

"Le preocupa que. . . ."

"Esto le molesta porque. . . ."

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Exploran las opciones

Ejemplos:

- ¿Cómo ha manejado esto antes?
- ¿Alguien pudo ayudarlo con su problema antes?
- ¿Qué ayudará en esta situación?
- Cuando esto sucede, por lo general...

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 14

Los clientes son resilientes. Muchas veces han experimentado otras situaciones frustrantes que conducen a respuestas agresivas.

Exploran las opciones con ellos para averiguar cómo pueden manejar la situación.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Sean el puente hacia la siguiente persona o actividad.

Ejemplos:

- "Comprobaré _____ por usted, pero es posible que no tenga una respuesta hoy".
- "Creo que la médica todavía lo está esperando. Lo acompañaré para que pueda consultar con ella".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 15

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Opciones de respuesta verbal

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 16

Ahora veremos estrategias para manejar una situación verbalmente agresiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Aclaración

Una pregunta que comienza con: "¿Quiere decir que..." o "¿Está diciendo que..." más una reformulación del mensaje del paciente.

- **Propósito:** alentar al paciente a desarrollar, verificar la precisión o aclarar mensajes vagos y confusos.
- **Ejemplo:** "¿Quiere decir que se molestó y confundió cuando no pudo ver al médico?"

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPOSITIVA 17

A veces, cuando un cliente se vuelve agresivo a nivel verbal y ustedes desean calmar la situación, existen varias respuestas verbales que se pueden utilizar, como la aclaración.

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Paráfrasis

Reformulación del contenido del mensaje del cliente.

- **Propósito:** ayudar al cliente a centrarse en el contenido de su mensaje, a resaltar el contenido cuando encargarse de la emoción es prematuro o autodestructivo.
- **Ejemplo:** "Está enojado porque no pudo ver al médico y le tomó 1½ hora llegar en el autobús".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPOSITIVA 18

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Reflexión

Reflexionar sobre la parte emocional del mensaje del paciente.

- **Propósito:** alentar la expresión de los sentimientos, que el paciente experimente los sentimientos de forma más intensa, ayudar a ser más consciente de los sentimientos que dominan, ayudar al paciente a discriminar con precisión entre los sentimientos.
- **Ejemplo:** "Parece que se siente frustrado y enojado porque está tratando de hacer lo correcto".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPOSITIVA 19

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Resumen

Dos o más paráfrasis o reflexiones que condensan el mensaje del paciente.

- **Propósito:** unir varios elementos de mensajes, identificar un tema o patrón común, interrumpir la divagación excesiva, revisar el progreso.
- **Ejemplo:** "Así que está enojado porque hizo todo lo posible para cumplir con la consulta y quiere estar bien..."

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPOSITIVA 20

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

DIAPPOSITIVA 21

Echemos un vistazo a algunas respuestas de acción adicionales.

Respuestas en forma de acciones



DIAPPOSITIVA 22

Revise la diapositiva.

Sondeo

Pregunta de consulta abierta o cerrada.

- **Propósito:** preguntas abiertas: para comenzar una interacción, alentar el desarrollo de la respuesta, obtener información, obtener ejemplos específicos de comportamientos, sentimientos o pensamientos o motivar la conversación.
- **Ejemplo:** "¿Cómo toma los medicamentos?"



DIAPPOSITIVA 23

Podemos hacerle preguntas *con gentileza* al cliente porque lo que nos comunica tiene mensajes mezclados.

Revise la diapositiva.

Confrontación

Hacerle preguntas *con amabilidad* al cliente porque lo que nos comunica tiene mensajes mezclados.

- **Propósito:** identificar los mensajes mezclados de un paciente, o explorar otras formas de ver la situación del paciente.
- **Ejemplo:** "Está diciendo que quiere dejar de fumar, pero también está poniendo excusas para asistir a la clase para dejar de fumar la próxima semana".



DIAPPOSITIVA 24

Revise la diapositiva.

Interpretación

Posible explicación o asociación entre varios comportamientos del cliente.

- **Propósito:** identificar la relación entre los mensajes verbales y los comportamientos del paciente, examinar el comportamiento del paciente desde un punto de vista alternativo, o con una explicación diferente, aportar a la autocomprensión del paciente como base para sus acciones.
- **Ejemplo:** "Cuando siente que a alguien no le agrada, lo insulta en lugar de tratar de hacerse amigos".



Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Dar información

Comunicación verbal de datos o hechos.

- **Propósito:** identificar alternativas, evaluar alternativas, disipar mitos o motivar al paciente a examinar problemas que podrían haberse estado evitando.
- **Ejemplo:** "¿Sería útil si _____?"
"Algunas personas se relajan cuando respiran hondo".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 25

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Consideraciones especiales: agresión verbal

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 26

A continuación, veremos algunas consideraciones especiales relacionadas con la agresión verbal.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Estar de acuerdo

- **Propósito:** mostrarle al cliente que pueden entender su punto de vista.
- **Ejemplo:**
 - Cliente: "Quiero participar en la decisión de qué medicamentos tomar contra el VIH. Yo soy quien tiene que tomarlos, no él".
 - CHW: "Tiene razón, debe comprometerse a tomar los medicamentos todos los días. Planifiquemos reuniones con su médico para comprender qué opciones de medicamentos están disponibles para usted".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 27

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Discúlpense

- **Propósito:** evitar una posible discusión.
- **Ejemplo:**
 - Cliente: "¡Usted cree que estoy vendiendo los pases de autobús que me da para ir a las consultas por dinero en efectivo!"
 - CHW: "Lamento que piense eso. Tenga en cuenta que estoy aquí para ayudarlo con las barreras que le impiden asistir a las consultas. Estoy aquí para ayudarlo con otros recursos que pueda necesitar. ¿Cómo puedo ayudarlo?"

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 28

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Pretendan que no están al tanto

- **Propósito:** ganar tiempo, recopilar información y ayudar al cliente a concentrarse.
- **Ejemplo:**
 - Cliente: "Mi administrador de casos no presentó mi solicitud de asistencia de emergencia para servicios públicos porque cree que gasté mi cheque de SSDI en un televisor".
 - CHW: "No sé nada de esto. Cuénteme más".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 29

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Eviten razonar y explicar

- **Propósito:** si el cliente tiene distorsiones sensoriales o retrasos cognitivos debido a una discapacidad del desarrollo, lesión cerebral traumática o los efectos del trauma.
- **Ejemplo:**
 - Cliente: "El Dr. Lee no cree que haya estado tomando mis medicamentos porque mi carga viral no está suprimida después de tomar los medicamentos de manera estricta durante los últimos 6 meses".
 - CHW: "No lo entiendo, pero le creo. Reunámonos con el médico para entender mejor la situación".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 30

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Aléjense

- **Propósito:** ayudar a distender la situación, dejar que el tiempo lo sane.
- **Ejemplo:**
 - Cliente: "Ayer me suspendieron en el trabajo porque usted no consiguió que el médico me diera el certificado médico para no ir a trabajar".
 - CHW: "Necesito calmarme un poco. Le pediré a mi supervisor que lo ayude".

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 31

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Consideraciones especiales

Agresión física

- Aléjense
- Tengan cuidado con el lenguaje corporal
- Estén alerta
- Pidan ayuda
- Actúen a la defensiva

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 32

Lamentablemente, en algunas situaciones los clientes se vuelven agresivos a nivel físico y nuestro objetivo es gestionar nuestra seguridad. Existen ciertas estrategias para mantenerse a salvo:

- Alejarse: hagan solo lo que debe hacerse, como brindar alimentos y obtener medicamentos. Si intentan intervenir con las actividades normales, aumentarán el riesgo para ustedes y el paciente.
- Tener cuidado con el lenguaje corporal: asegúrense de acercarse al paciente de frente. No le den la espalda. Denle al paciente mucho espacio. Usen un tono de voz tranquilo y reduzcan los estímulos alrededor de la persona.
- Estar alerta: si ha ocurrido un episodio agresivo, lo más probable es que vuelva a ocurrir. Estén preparadas.
- Obtener ayuda: trabajar en equipo es más efectivo.
- Actuar a la defensiva: casi todo se puede usar como arma. Permanezcan alerta y conscientes de los posibles escenarios en el episodio agresivo.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Ejemplo de caso

- Mary es una mujer trans de 33 años con antecedentes significativos de trauma. Fue diagnosticada con trastorno de estrés posttraumático y tiene algunos retrasos cognitivos debido a una lesión cerebral traumática que sufrió cuando la agredieron hace varios años.
- Cada vez que Mary llega a la oficina, parece tranquila al principio, pero luego comienza a gritarle a la recepcionista si tiene que esperar más de 15 minutos.
- A veces, la recepcionista puede tranquilizarla, pero muchas veces le piden a Mary que se retire.

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 33

Pídale a una voluntaria que lea el ejemplo de caso.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Sondeo

En este ejemplo, ¿qué cosas les gustaría considerar al abordar la agresión de Mary?

1. Los antecedentes de trauma de Mary. ¿El entorno la hace sentir insegura? ¿Su agresión es un medio por el que intenta recuperar la seguridad?
2. Las necesidades cognitivas de Mary. ¿Mary percibe el tiempo de la misma manera? ¿Parece que el tiempo se desacelera o acelera? ¿Se siente abrumada por las consultas?
3. Reacción por el género. ¿El entorno acepta su identidad de género y la respeta?

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 34

Lea la pregunta.

Pida una voluntaria para que lea cada punto.

Pídales a las participantes que comenten sobre cada punto.

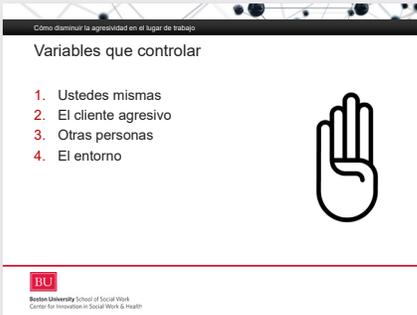
Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo manejar la situación

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 35

Conozcamos formas adicionales de manejar situaciones difíciles.



DIAPPOSITIVA 36

Cuatro variables que considerar al manejar una situación desafiante:

Ustedes mismas

A nivel emocional: mantener la compostura según se muestra por el tono de voz, la velocidad del habla, el uso de la fuerza y el lenguaje corporal.

A nivel físico: en el uso de las manos y los pies, la postura del cuerpo y la posición en relación con los demás.

El cliente agresivo

A nivel verbal: a través de la empatía, la reorientación, ofreciendo alternativas, brindando tranquilidad o estableciendo un límite.

A nivel físico: usar la opción menos restrictiva necesaria para prevenir o evitar lesiones durante situaciones de emergencia.

Otras personas

Los pacientes en el área pueden estar asustados, atemorizados o enojados. Por su seguridad y para evitar una agresión mayor, sería mejor pedirles que abandonaran el área inmediata.

El personal que ingresa a la escena después de que ocurra el incidente debe estar informado sobre la situación y recibir instrucciones (pedir ayuda, ofrecer asistencia, entre otros).

El entorno

El entorno debe estar libre de elementos peligrosos. Tengan en cuenta que cualquier objeto puede usarse como un arma.

Si un paciente necesita espacio para deambular, permitan ese espacio. Si un paciente se molesta por estar en una habitación pequeña, permítanle acceder a habitaciones más grandes.



DIAPPOSITIVA 37

Cuestiones a tener en cuenta para manejarse en una situación difícil:

- Cuidado personal
- Técnicas de relajación y enraizamiento
- Conocimiento de los límites, las fortalezas, los recursos
 - Consulten a los servicios o expertos adecuados a través de la supervisión, Programas de asistencia al empleado.
- Comprensión del trauma
- Ropa y apariencia: a veces, la forma en que se visten podría ser un factor de provocación para los clientes.
- Lenguaje corporal y movimiento: comprendan cómo su lenguaje corporal, su postura o sus movimientos repentinos pueden desencadenar la situación.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

El cliente

- Antecedentes de agresiones pasadas
- Datos demográficos (incluido el tamaño del cuerpo y la fuerza)
- Antecedentes de traumas pasados
- Tipo de droga consumida
- Estado de salud mental



BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIPOSITIVA 38

Cuestiones a tener en cuenta para manejar al cliente en una situación difícil:

- Antecedentes de agresiones pasadas: ¿saben si el cliente tiene antecedentes de agresiones pasadas? Si la respuesta es no, lean la historia clínica o colaboren con los miembros del equipo que hayan trabajado antes con el cliente.
- Datos demográficos (incluido el tamaño del cuerpo y la fuerza)
- Antecedentes de traumas pasados
- Tipo de droga consumida
- Estado de salud mental

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Otras personas

- ¿Cómo afecta a los demás presenciar la agresión?
- ¿Es posible que se reubiquen?
- ¿Los testigos generan que la agresión aumente?



BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIPOSITIVA 39

Cuestiones a tener en cuenta para manejar a otras personas en una situación difícil:

- ¿Cómo afecta a los demás presenciar la agresión?
- ¿Es posible que se reubiquen? Tal vez sea mejor estar en un entorno menos provocador para el cliente o con otros que puedan ayudarlas a calmar la situación.
- ¿Los testigos generan que la agresión aumente? Nuevamente, esta es una situación en la que el entorno en el que se encuentran con el cliente puede perjudicar o ayudar a la situación que están tratando de manejar.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Entorno

- Disposición, iluminación, acceso a las salidas
- ¿Eso podría usarse como un arma?
- Dotación de personal
- Disponibilidad de personal de respaldo o seguridad
 - Usen una palabra clave. Ejemplo: "¡Nueve!"
- Organización informada por trauma
- Configuración de la comunidad:
 - Casa del cliente
 - Espacios públicos



BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIPOSITIVA 40

Cuestiones a tener en cuenta para manejar el entorno en el que se desarrolla la situación difícil:

- Disposición, iluminación, acceso a las salidas: revisen el entorno físico.
- ¿Hay materiales u objetos en el espacio que podrían usarse como armas?
- Personal: ¿Hay demasiada gente en la sala? ¿Las personas en la sala tienen una posición que podría amenazar al cliente?
 - Disponibilidad de personal de respaldo o seguridad
- Usen una palabra clave, por ejemplo "¡Nueve!".
- Agencia informada de trauma
- Configuración de la comunidad:
 - Casa del cliente
 - Espacios públicos

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Fases de un incidente agresivo

1. Preparación
2. Intervención
3. Documentación
4. Procesamiento
5. Supervisión



BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 41

Revise la diapositiva.

Existen 5 fases en un incidente agresivo.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Preparación

La mejor manera de reducir la agresión es prepararse:

- Conózcense a ustedes mismas.
- Conozcan al cliente.
- Conozca los recursos.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 42

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Intervención

- Lenguaje corporal
- Habilidades para reducir la agresividad



BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 43

La fase de intervención tiene dos partes:

- Lenguaje corporal. A partir de esta imagen, se podría decir que la figura está cerrada a lo que otros digan. Vemos sus brazos cruzados y no hay contacto visual como lo indica su lenguaje corporal cerrado.
- La reducción de la agresividad podría ser difícil.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Intervención: reducir la agresividad

- Simplemente escuchen.
- Distráigan a la otra persona.
- Reorienten a la otra persona hacia algo positivo.
- Cambien de tema.
- Usen el humor (con moderación) para aligerar el estado de ánimo (¡tengan mucho cuidado con esto!).
- Motiven a la otra persona.
- Empaticen con la otra persona.
- Brinden opciones.
- Establezcan límites.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 44

Existen ciertas estrategias que se pueden aplicar para reducir la agresividad en una situación.

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Intervención: reducir la agresividad

Barreras de comunicación y empatía:

- Prejuizar
- No escuchar
- Criticar
- Insultar
- Participar en luchas de poder
- Mandar: decirle al cliente qué hacer
- Amenazar
- Minimizar lo que dice el cliente
- Discutir

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 45

En esta diapositiva podemos ver que ocasionalmente nosotros, como proveedores, podemos tomar decisiones que no admiten la reducción de la agresividad. Debemos asegurarnos de que nos estamos comunicando de maneras que apoyen la empatía. Aquí presentamos algunos errores que debemos evitar.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Documentación, procesamiento, supervisión

Documentación

Formularios de incidentes: las agencias deben tener una política para gestionar situaciones difíciles y formularios que se pueden utilizar para explicar la situación y la solución.

Procesamiento

¿Quién procesa o revisa los formularios de incidentes? Los formularios deben revisarse para garantizar la comprensión de la situación y la oportunidad de aprender y gestionar mejor las situaciones futuras.

Supervisión

El personal de la agencia debe participar en la capacitación anual para garantizar que estén preparados para manejar situaciones desafiantes con los clientes y para tener en claro la política y los procedimientos de la agencia.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 46

Las fases adicionales del incidente más allá de manejar la situación incluyen lo siguiente.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Trabajo en equipos

- Los equipos de dos o tres personas funcionan mejor. Una persona que trabaja sola está en una gran desventaja. Los equipos de más de tres personas pueden causar mayor confusión.
- Los procedimientos para trabajar en equipo incluyen elementos no físicos y físicos.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 47

Se necesita el apoyo del equipo para ayudar a mitigar las situaciones difíciles.

Si existe la posibilidad de que un cliente se vuelva agresivo a nivel verbal o físico, siempre es mejor tener equipos preparados para manejar la situación. En algunas instituciones, una afirmación designada por teléfono o sistema de megafonía podría indicar: "Se necesita al Sr. Rápido en la habitación 9". . . . esto alertaría a los miembros del equipo para que acudan a ayudar a un miembro del personal que maneja una situación difícil. Estoy seguro de que muchas de sus instituciones tienen implementadas estas políticas de crisis. Infórmense sobre la política de su institución.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Trabajo en equipos

Elementos no físicos

- Los equipos de hombres y mujeres funcionan mejor.
- Obtengan ayuda siempre que sea posible.
- Negocien, no se rindan, pero alcancen el punto medio.
- No hagan promesas que no puedan cumplir.
- No le mientan a la persona.
- Eviten las jugadas para obtener poder y control.
- La distracción y la reorientación son buenas opciones.
- Comuniquense.
- Estén de acuerdo en estar en desacuerdo.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 48

Estas son algunas consideraciones adicionales para trabajar en equipo.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Trabajo en equipos

Elementos físicos:

- Establezcan un líder.
- Preparen el entorno, conozcan las salidas.
- Manténganse fuera del alcance.
- Mantengan su postura (postura T).

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIPOSITIVA 49

Si la situación se vuelve física en un equipo, consideren lo siguiente.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Resumen

- El comportamiento agresivo es común en entornos de salud mental y atención médica.
- Los incidentes de agresión las ponen a ustedes y al paciente en riesgo.
- La preparación es la mejor defensa.
- Un buen cuidado personal y un entorno informado sobre el trauma pueden ayudar a gestionar el impacto y reducir los incidentes agresivos.
- Mantener buenas habilidades de comunicación verbal y física ayudará a reducir la probabilidad de incidentes agresivos y disminuirá el riesgo de lesiones cuando ocurran.

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIPOSITIVA 50

Revise la diapositiva.

Cómo disminuir la agresividad en el lugar de trabajo

Referencias

Occupational Health & Safety Agency for Healthcare in BC (2005). "Preventing Violent and Aggressive Behaviour in Healthcare: A literature review". Vancouver, BC.

Tardiff, K., Marzuk, P. M., Leon, A. C., Portera, B. A., & Weiner, C. (1997). "Violence by patients admitted to a private psychiatric hospital". *American Journal of Psychiatry*, 154(1), 88-93.

Tateno, A., Jorge, R., & Robinson, R. (2003). "Clinical correlates of aggressive behavior after traumatic brain injury". *Journal of Neuropsychiatry*, 15(2), 155-160.

El-Badri, S. M., & Mellsoop, G. (2006). "Aggressive behavior in an acute general adult psychiatric unit". *Psychiatric Bulletin*, 2006(30), 166-168.

Carvalho, H. B., & Seibel, S. D. (2009). "Crack cocaine use and its relationship with violence and HIV". *Clinics*, 64(9), 857-866.

Soyka, M. (2000). "Substance misuse, psychiatric disorder and violent and disturbed behaviour". *British Journal of Psychiatry*, 176, 345-350.

Amore, M. et al. (2008). "Predictors of violent behavior among acute psychiatric patients: Clinical study". *Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 62, 247-255.

 Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIPOSITIVA 51

Herramienta de autoevaluación: cuidado personal*

¿Con qué frecuencia hace lo siguiente?

	Con frecuencia	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca se me ocurrió
Cuidado personal físico					
Comer regularmente (p. ej., desayuno y almuerzo)					
Comer sano					
Hacer ejercicio o ir al gimnasio					
Levantar pesas					
Practicar artes marciales					
Obtener atención médica regular para la prevención					
Obtener atención médica cuando es necesario					
Tomarse un tiempo libre cuando está enfermo					
Recibir masajes u otro trabajo corporal					
Hacer actividad física divertida					
Tomarse el tiempo para la actividad sexual					
Dormir lo suficiente					
Usar ropa que le guste					
Tomarse vacaciones					
Hacer viajes de un día o tomarse minivacaciones					
Alejarse de la tecnología estresante como los teléfonos y el correo electrónico					
Otro:					
Cuidado personal psicológico					
Tomarse un tiempo para la autorreflexión					
Ver a un psicoterapeuta o consejero por su cuenta					
Escribir en un diario					
Leer bibliografía no relacionada con el trabajo					
Hacer algo en lo que sea principiante					
Tomar medidas para disminuir el estrés en su vida					
Observar su experiencia interior: sus sueños, pensamientos, imágenes, sentimientos					
Dejar que otros conozcan diferentes aspectos de usted					
Ocupar su inteligencia en un área nueva: ir a un museo, espectáculo, deportes u otras actividades					
Practicar recibir algo de otros					
Ser curioso					
En ocasiones, decir que no a responsabilidades adicionales					
Pasar tiempo al aire libre					
Otro:					



	Con frecuencia	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca se me ocurrió
Cuidado personal emocional					
Pasar tiempo con otros cuya compañía disfruta					
Mantenerse en contacto con personas importantes en su vida					
Tratarse amablemente (diálogo interno de apoyo)					
Sentirse orgulloso de sí mismo					
Releer sus libros favoritos, volver a mirar sus películas favoritas					
Identificar y buscar actividades, objetos, personas, relaciones, lugares reconfortantes					
Permitirse llorar					
Encontrar cosas que le hagan reír					
Expresar su indignación de manera constructiva					
Jugar con niños					
Otro:					
Cuidado personal espiritual					
Tomarse un tiempo para la oración, la meditación, la reflexión					
Pasar tiempo en la naturaleza					
Participar en una reunión, comunidad o grupo espiritual					
Estar abierto a la inspiración					
Apreciar su optimismo y esperanza					
Tener en cuenta los aspectos no tangibles (no materiales) de la vida					
Identificar lo que es significativo para usted y observar su lugar en la vida					
Cantar					
Expresar gratitud					



	Con frecuencia	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca se me ocurrió
Celebrar los hitos con rituales que sean significativos para usted					
Recordar y conmemorar a los seres queridos que han muerto					
Cuidar a otros					
Tener experiencias llenas de asombro					
Contribuir o participar en causas en las que cree					
Leer bibliografía inspiradora					
Escuchar música inspiradora					
Otro:					
Cuidado personal profesional o en el lugar de trabajo					
Tomarse el tiempo para almorzar					
Tomarse el tiempo para conversar con sus compañeros de trabajo					
Tomarse el tiempo para completar las tareas					
Identificar proyectos o tareas que sean emocionantes, prometedores de crecimiento y gratificantes para usted					
Establecer límites con clientes y colegas					
Equilibrar su carga de trabajo para que ningún día sea “demasiado”					
Organizar su espacio de trabajo para que sea cómodo y reconfortante					
Obtener supervisión o consultas regulares					
Negociar sus necesidades					
Tener un grupo de apoyo de pares					
Otro:					

*Adaptado de Saakvitne, et. al. *Transforming the Pain: A Workbook on Vicarious Traumatization*, 1996.

Agradecimientos

Este plan de estudios está basado en y adaptado de otros planes de capacitación para educadores pares y promotoras de salud, como el plan Pilares para el éxito entre pares (<https://ciswh.org/resources/HIV-peer-training-toolkit>) y el plan del Centro de Capacitación Comunitaria del Departamento de Salud del Condado de Multnomah (<https://multco.us/health/community-health/community-capacitation-center>)

Equipo

Serena Rajabiun

Simone Phillips

Alicia Downes

Maurice Evans

LaTrischa Miles

Jodi Davich

Beth Poteet

Rosalía Guerrero

Precious Jackson

María Campos Rojo

Este proyecto es y ha sido financiado por la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) con el número de subvención U69HA30462 "Mejor acceso a la atención médica: promotoras de salud para mejorar el vínculo con y la retención en la atención del VIH" (\$2 000 000 para fondos federales). Esta información o contenido y las conclusiones pertenecen al autor y no deben interpretarse como la posición ni la política oficial de la HRSA, el HHS o el gobierno de los EE. UU.

Cita sugerida:

Boston University Center for Innovation in Social Work & Health. (2019). *A Training Curriculum for Using Community Health Workers to Improve Linkage and Retention in HIV Care*. Extraído de <http://ciswh.org/chw/>



Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health