



Manejando Conductas Desafiantes

Introducción	3
Cuando la conducta se vuelve desafiante	3
Pasos para manejar conductas desafiantes	4
1. Deténgase, cálmese y enfóquese	5
2. Averigüe qué está sucediendo.....	8
Expresar una necesidad o deseo	8
Desencadenantes físicos, ambientales y emocionales	9
Necesidad de buscar otras cosas	10
3. Tomar acción para manejar la situación de manera respetuosa y segura	11
Las mejores prácticas en el manejo de conductas desafiantes.....	11
Consejos cuando se acerca al cliente	13
Un buen cuidado personal luego de una situación desafiante	16
Evite o minimice conductas desafiantes	17
Documente e informe	17
Observar conductas específicas	17
Manejar el enojo de un cliente.....	17
Cuando el enojo se vuelve violencia potencial.....	18
Empujar, pellizcar, pegar, patear, morder.....	18
Manejar conductas sexuales	19
Conducta irrespetuosa	19
Ansiedad	19
Conclusión.....	22





Ejercicio individual

Vea lo que sabe y piense sobre conductas desafiantes antes de empezar la clase.

Encierre en un círculo “Verdadero” o “Falso” para cada uno de los siguientes enunciados.

- Verdadero Falso 1. Es muy poco lo que puede hacer para evitar las conductas desafiantes de la mayoría de los clientes.
- Verdadero Falso 2. Se necesita disciplina y trabajo duro para responder y no reaccionar ante la conducta desafiante de un cliente.
- Verdadero Falso 3. Es su responsabilidad controlar la forma en que actúa un cliente.
- Verdadero Falso 4. Es inusual que algo desencadene la conducta desafiante de un cliente.
- Verdadero Falso 5. Lo que usted hace en ocasiones puede empeorar una conducta desafiante, no mejorarla.
- Verdadero Falso 6. Mientras más conozca a un cliente, más fácil le será trabajar con cualquier conducta desafiante.
- Verdadero Falso 7. Primero, busque cualquier razón de salud que justifique la conducta desafiante de un cliente.
- Verdadero Falso 8. Nunca se vaya ni deje solo al cliente durante una situación desafiante.
- Verdadero Falso 9. Pedir a otros miembros del equipo de atención que lo ayuden con una situación desafiante significa que USTED no ha hecho su trabajo.
- Verdadero Falso 10. Si su primer intento de manejar una conducta desafiante no funciona, intente algo diferente.



Introducción

Como trabajador de cuidado a largo plazo, habrá ocasiones en las que trabajar con un cliente requerirá más esfuerzo, habilidad y paciencia de su parte debido a la conducta desafiante de un cliente. La capacitación brinda información, consejos y las mejores prácticas que ayudarán a guiarlo en medio de estas situaciones desafiantes.

Muchos clientes están bajo una gran situación de estrés. Los clientes pueden estar:

- Afrontando una pérdida de su independencia, dignidad, objetivos, hogar, posesiones favoritas, mascotas o amigos y familia ya sea debido a la muerte o el distanciamiento.
- Perdiendo el control de algunas partes de su cuerpo.
- Viviendo con dolor crónico.
- Experimentando varias emociones difíciles como miedo, desesperanza, ansiedad, frustración, inseguridad o hasta depresión.
- Sufriendo una enfermedad o tomando uno o más medicamentos con efectos secundarios que generan conductas desafiantes.

Es poco realista pensar que un cliente puede manejar esta cantidad de estrés y ser cortés en todo momento. Se necesita **mucho trabajo duro y valor** para no estar malhumorado, irritado, retraído, preocupado, resentido, enojado y/o inquieto por lo menos algunas veces.

Le corresponde al cliente controlar su conducta (en el grado posible según su enfermedad o situación). La forma en la que un cliente se comporta no es su responsabilidad. Sin embargo, en muchas ocasiones, hay cosas que usted y otros miembros del equipo de atención del cliente PUEDEN hacer para ayudar a evitar o minimizar las conductas negativas o desafiantes de un cliente.

Usted necesitará información adicional aparte de la que está incluida en esta capacitación para manejar conductas desafiantes cuando la enfermedad o afección del cliente afecten su conducta. Hable siempre con una persona adecuada del lugar donde trabaja si necesita más información, asistencia o recursos.

Muchos de los clientes son modelos de conducta del manejo de un cambio importante en la vida con dignidad y cortesía.

Cuando la conducta se vuelve desafiante

Esta capacitación se enfoca en lo que ocurre cuando la conducta de un cliente pasa de ser negativa a ser desafiante, amenazadora o hasta peligrosa. Esto puede ser:

- **Verbalmente:** gritar, insultar, culpar, decir malas palabras o hacer insinuaciones sexuales, etc.
- **Físicamente:** golpear, morder, patear, coger, lanzar cosas, pellizcar o escupir, etc.

Como trabajador de cuidado a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés), su papel es hacer un acercamiento consciente y lógico que ayude a calmar y resolver la situación de manera respetuosa y segura. Usted desea:

- Conocer qué desencadena la conducta desafiante de un cliente. Entérese de:
 - Lo que ayuda a prevenir que suceda en primer lugar.
 - Los elementos que ayudan a detener o minimizar la conducta cuando sucede.
- Permanecer calmado y responder, no reaccionar ante la situación.
- Asegurarse de que su conducta no cree o intensifique la situación.
- Saber cuándo USTED necesita ayuda y debe recurrir a otros.
- Mantener al corriente a los demás miembros del equipo de atención (mediante documentación e informes).



- Obtener ayuda médica u otra ayuda de emergencia cuando sea necesario.

Pasos para manejar conductas desafiantes

Existen tres pasos principales que le ayudarán a manejar una conducta desafiante.

1. Deténgase.


- Asegúrese de no reaccionar.
- Cálmesse y enfóquese.

2. Trate de averiguar qué desencadenó la conducta.


3. Elija conscientemente la mejor manera de proceder.

- Acciones posibles que se deben tomar para resolver los problemas.
- Pruebe la solución que crea que es la mejor.
- Adapte lo que está haciendo o intente algo más si no está funcionando.


Pautas para manejar conductas desafiantes




1. Asegúrese de no reaccionar.
cálmesse y enfóquese.
 Trate de averiguar **qué pudo haber desencadenado** la conducta.
 Primero **descarte problemas de salud.**



2. Piense.
 ¿Qué puede hacer para ayudar a manejar con calma lo que está sucediendo?





3. Elija la mejor solución/acción y pruébela.
 Busque ayuda si la necesita.
 Si su solución no funciona, **intente algo más.**

Mientras más experiencias tenga como trabajador de LTC, más fácilmente seguirá estos pasos de manera automática. Al igual que con cualquier nueva habilidad, usted debe practicar para familiarizarse más.

Aun con experiencia, lidiar con conductas desafiantes es difícil. Es posible que experimente sentimientos de culpa, enojo, frustración o que se sienta abrumado. Luego de que una situación desafiante termina, es posible que usted dude de cada paso y se pregunte si manejó las cosas correctamente. Todos estos sentimientos son normales que han sido informados por otros trabajadores de LTC y son parte de la razón por la que estas situaciones son consideradas un "desafío". Sea paciente consigo mismo. Use estos pasos como una guía.

Y recuerde que usted no está solo.

Confíe en otros miembros del equipo de atención del cliente para obtener consejos, información y asistencia.





Ejercicio individual:

Describa brevemente la situación más desafiante que haya experimentado con un cliente. Si usted es nuevo en la provisión de atención y aún no ha experimentado una situación desafiante con un cliente, describa una situación desafiante de su propia vida u otro trabajo.

¿Cuáles fueron algunas de las emociones que tuvo cuando se enfrentó a esta situación por primera vez?

¿Qué hizo para calmarse y poder enfocarse en manejar la situación?



1. Deténgase, cálmese y enfóquese

La mayoría de las conductas desafiantes tienen una causa o desencadenante. Existe una razón para la conducta. La conducta desafiante de un cliente probablemente es **una reacción** a algo que desató la conducta. "Reaccionar" significa que el cliente se comporta de manera inconsciente, emocional y posiblemente impulsiva sin ningún pensamiento.

Las reacciones son acciones emocionales sin pensamiento.

En el caso de una persona que reacciona, a menudo

es poco probable que:

- Sea consciente de cualquier cosa que no sea lo que él o ella esté experimentando.
- Escuche o esté abierta a la perspectiva de otra persona.
- Se detenga y piense en las consecuencias de sus acciones.
- Sea paciente o esté tranquila.

es probable que:

- Sea consumida por la emoción y le sea difícil controlar sus emociones o pensamientos.
- Sienta que la manera en que él o ella se siente esté justificada.
- Sea fácil provocar que se vuelva aún más emocional.

Estar alrededor de alguien que es altamente reactivo/emocional es contagioso. Puede ser difícil no dejarse llevar por su energía. Si USTED comienza a reaccionar ante la situación, es

MENOS probable que:

- Escuche y obtenga la información que necesita para entender lo que sucede en realidad.
- Mantenga la calma.



- Resuelva la situación rápidamente.

MÁS probable que se apresure y:

- Se “enganche” emocionalmente usted mismo.
- Provoque al cliente aún más.
- Empeore la situación, no que la mejore.

Reaccionar a menudo empeora la situación, no la mejora.

No puede controlar la conducta del cliente. No puede controlar su respuesta a ella. Usted necesita trabajar duro para **RESPONDER** y no **REACCIONAR** a lo que está sucediendo.

Responder a una situación le ayuda a:

- No avivar la conducta desafiante del cliente.
- Observar las cosas más objetivamente.
- Conservar su propia energía emocional.
- No ponerse a la defensiva, enojarse o alterarse.
- Elegir el mejor acercamiento de manera lógica.
- No empeorar las cosas.

Usted está listo para responder cuando:

- Su respiración es normal, no profunda ni elevada.
- Es consciente de lo que está pensando y no reacciona emocionalmente.
- Está observando la situación desde el exterior y no está atrapado en ella.
- Tiene una idea de qué hacer.

Responder es actuar con pensamiento.



Ejercicio individual

Todos tenemos patrones en la forma en la que nos vemos, sentimos y actuamos cuando reaccionamos. Demos un vistazo más de cerca a los suyos.

Piense en una situación en la que usted **SABE** que reaccionó en lugar de responder. Esto puede ser en casa o en el trabajo. Algunos ejemplos pueden ser una pelea acalorada, un conductor que lo deja en medio de la carretera o un cliente lanzándole su almuerzo a usted.

Describe qué sucede cuando reacciona:

En su **cuerpo** (como hombros tensos, respiración profunda o rápida, puños apretados).

Con sus **emociones** (como enojo, miedo, retraimiento o quedarse paralizado).

En su **cabeza** (como “no puedo soportar esto”, “sáquenme de aquí”, “qué estúpido es”)



¡Detenerse le puede dar poder!

Responder versus reaccionar a una situación desafiante requiere autocontrol y disciplina. La mejor manera de responder y no reaccionar es DETENERSE antes de tomar cualquier acción (a menos que alguien esté en peligro inmediato).

Cuando se enfrente a una situación desafiante, practique:

- **DETENERSE:** aun si es sólo unos segundos.
- Respirar dos o tres veces de manera consciente.
- Descubrirse a usted mismo reaccionando: busque su propio indicador o “señal de reacción” personal.



Ejercicio individual

Vea nuevamente la lista anterior de la forma en la que se ve, se siente y se comporta cuando reacciona. Elija algo que pueda servirle como su “señal de reacción” personal. Elija algo que haga a menudo y que sea bastante fácil de ubicar una vez que haya practicado buscarlo.



Escriba ALGO.

Practique, practique y practique buscar su “señal de reacción” cuando se enfrenta a una situación desafiante. Usted desea que pase a ser parte natural de la práctica.

Una vez que pueda reconocer fácilmente su señal de reacción, usted podrá seguir los pasos que necesita para calmarse y decidir la mejor manera de manejar la situación.

Sacar de las casillas

Todos nosotros tenemos cosas, eventos, personas, ambientes o tipos de situaciones que nos sacan de nuestras casillas. Es un trabajo aún más difícil responder, mantenerse tranquilo y no reaccionar cuando lo han sacado de sus casillas.



Ejercicio individual

¡Haga una lista de algunas de las cosas, eventos, personas, ambientes o tipos de situaciones que sean más propensos a sacarlo de sus casillas!

Ser consciente de lo que lo saca de sus casillas también le ayudará a saber si usted es la mejor persona para manejar una situación o si debería pedir ayuda.

Cálmese y enfóquese

Existen varias maneras de calmarse y enfocarse. Encuentre la que le convenga a usted.

- Hacer algunas respiraciones profundas (vaya a la página 202 de su Guía del Aprendizaje para obtener más información).



- Contar hasta diez.
- Desligarse de las emociones relacionadas con lo que está sucediendo a su alrededor.
- Separar la conducta de la persona.
- Reconocer que no se trata de usted.
- Repetirse a usted mismo una afirmación o frase positiva como “estoy tranquilo y relajado en cualquier situación”, “me mantengo tranquilo y positivo en situaciones difíciles”, “me mantengo tranquilo y bajo control en situaciones de estrés”.
- Crear una imagen clara en su mente de una coraza rodeándolo y protegiéndolo del daño.
- Imaginar una escena, persona o experiencia que le haga experimentar una sensación de calma.

Si aún no es capaz de calmarse y enfocarse, tómese un tiempo libre breve (si es posible en su situación) o pida ayuda. Es mejor caminar unos minutos y recobrar la calma que arriesgarse a reaccionar y empeorar la situación.

2. Averigüe qué está sucediendo

Sus excelentes habilidades detectivescas de observación y escucha activa son necesarias para averiguar qué es lo que está sucediendo. ¿Qué causó o desencadenó la conducta desafiante? Recuerde que la mayoría de las conductas desafiantes tienen una razón.

Al trabajar con cualquier cliente, siempre es importante:

- **Conocer al cliente**
 - Entérese de su(s):
 - Rutinas, preferencias y ritmos diarios; especialmente cuando se relacionan con la atención que necesita.
 - Historia de vida.
- **Estar disponible emocionalmente**
 - Muestre preocupación e interés genuinos.
 - Dése cuenta de que sus propios sentimientos personales de estrés, preocupaciones personales y presión de tiempo pueden añadirse a cualquier tensión emocional que el cliente esté experimentando.
 - Escuche activamente al cliente.

Estos dos puntos son especialmente importantes cuando se manejan conductas desafiantes.

Expresar una necesidad o deseo

Existen varias razones por las cuales un cliente no es capaz de comunicar con palabras lo que él o ella necesita o desea. Es posible que los clientes no sean capaces de:

- Hablar.
- Procesar cosas lo suficientemente rápido como para explicar lo que está sucediendo o lo que necesitan en el momento.
- Entenderse a sí mismos debido a su enfermedad o afección.
- Tener la fuerza para decir las palabras. Por ejemplo, es posible que él o ella tenga demasiado dolor físico y/o emocional.

En ocasiones, es posible que lo que usted ve como una conducta desafiante sea **la única manera de que el cliente pueda decirle que necesita o desea algo**. Aquí hay algunos ejemplos:



- Usted está tratando de trasladar a la Sra. Johnson de su silla a su silla de ruedas para llevarla a cenar. Cuando trata de ponerle la banda de transferencia, ella le da una palmada en las manos y lo empuja. Usted lo intenta nuevamente, ella lo empuja aún más fuerte. Resulta que la Sra. Johnson necesitaba ir al baño. Ella temía ir a cenar y ensuciarse.
- El Sr. Adams tiene artritis reumatoide en las caderas y la espalda. Mientras usted le ayudaba a ponerse los pantalones hoy, él lo pateó cuando trató de meterle la pierna izquierda en los pantalones. Resulta que el Sr. Adams sentía más dolor de lo usual y lo que usted estaba haciendo estaba empeorando su dolor.

Siempre pregúntese: ¿el cliente está tratando de comunicar algo que él o ella desea o necesita con su conducta desafiante?



Ejercicio grupal

Denle un vistazo a los dos ejemplos que acabamos de ver. ¿Qué necesita saber o hacer el trabajador de LTC para entender qué está sucediendo en estas situaciones? ¿Cómo averiguaría el trabajador de LTC la información?

Desencadenantes físicos, ambientales y emocionales

Los siguientes desencadenantes son algunos desencadenantes comunes para averiguar lo que puede estar causando la conducta.

Existen tres categorías principales de desencadenantes que pueden causar o empeorar la conducta desafiante de un cliente. Estos incluyen:

1. **Desencadenantes físicos** como un síntoma de su enfermedad o afección, infección, dolor, efectos secundarios de medicamentos, deshidratación o reacción a la atención que se le brinda.
2. **Desencadenantes ambientales** como demasiado ruido o personas, intrusión en su espacio, temperatura (demasiado caliente o fría), algo extraño que haya sido agregado al ambiente, algo familiar que haya sido retirado o trasladado o falta de privacidad.
3. **Desencadenantes emocionales** como sentimientos abrumadores causados por relaciones o eventos pasados o actuales como la pérdida de un ser querido; soledad; una decepción o una pelea con un pariente, amigo u otro miembro del equipo de atención; ansiedad; miedo; etc.

Cuando se busca posibles desencadenantes, lo importante es la perspectiva del cliente. Lo que desencadenó la conducta desafiante del cliente puede ser muy diferente de lo que desencadenaría una conducta suya.

Póngase en los zapatos del cliente en lugar de los de usted.



Busque **desencadenantes físicos**

Primero piense en posibles causas físicas. Esto es particularmente importante si ve un cambio repentino en la conducta de un cliente. Los desencadenantes físicos pueden incluir:

- Efectos secundarios o interacciones de medicamentos. Esto es particularmente importante cuando se añaden o se interrumpen medicamentos.
- Síntomas causados por la enfermedad o afección.



- Infección, como una infección del tracto urinario.
- Dolor.
- Deshidratación.
- Hambre o sed.
- Fatiga.
- Lesión reciente.
- Incontinencia.
- Estreñimiento.
- Necesidades de cuidados físicos insatisfechas, tales como la necesidad de ir al baño.
- Ropa incómoda.

Aunque necesita estar familiarizado con los síntomas comunes de infección, deshidratación, la enfermedad o afección del cliente y los efectos secundarios de los medicamentos, su papel como trabajador de LTC **no incluye diagnosticar problemas médicos**. Si está preocupado por los síntomas médicos de un cliente, contáctese siempre con el personal de atención médica adecuada del lugar donde trabaja. ¡Busque ayuda!



Desencadenantes ambientales

- Demasiado frío o calor
- Luces muy fuertes o débiles
- Demasiadas personas, ruido o cosas que suceden alrededor
- Alguien o algo demasiado cerca a las pertenencias o el espacio personal del cliente
- Nuevo ambiente o nuevas personas



Desencadenantes emocionales

- Cambio en la rutina (especialmente si el cliente siente que no tiene control sobre el cambio)
- Grandes cambios o pérdidas recientes en la vida del cliente
- Dificultades con la familia, amigos u otros miembros del equipo de atención
- Necesidad de atención o de recuperar el sentido de control
- Depresión
- Aburrimiento

Necesidad de buscar otras cosas

Las respuestas a las siguientes preguntas pueden ayudarle a identificar qué está sucediendo.

- ¿Qué sucedió justo antes de que la conducta comenzara?
- ¿Había otras personas involucradas cuando la conducta ocurrió?
- ¿Qué está sucediendo en el espacio habitable de la persona?
- ¿Esta conducta es nueva?
- ¿Hay ciertas acciones que la empeoran?
- ¿El cliente está tratando de comunicar un deseo o necesidad?
- ¿El cliente está recibiendo atención por la conducta?
- ¿Hay algún patrón que pueda ver? Por ejemplo, ¿existe alguna hora del día, eventos como un cambio de turno, una persona, una sustancia como el azúcar o la cafeína o cierto medicamento que desencadena ese patrón?





Ejercicio grupal

Lean la siguiente situación.

La Sra. Jameson ha estado en el AFH donde usted trabaja por seis semanas. Ella tiene 82 años de edad, tiene insuficiencia cardíaca congestiva y diabetes y necesita ayuda para bañarse, un recordatorio (indicaciones) para tomar medicamentos, asistencia para traslado, asistencia con la preparación de comidas y en ocasiones para vestirse.

Esta mañana, ella le dijo que estaba tan entusiasmada por que su hija la visitaría en la tarde que no durmió bien en la noche.

Su hija llegó dos horas tarde. Dieron un breve paseo en automóvil y se detuvieron para comer unos helados. El clima se volvió frío y una fuerte lluvia las sorprendió cuando regresaban al automóvil. La Sra. Jameson tenía frío, estaba mojada y se ensució. Su hija no se había detenido para que la Sra. Jameson vaya al baño y dejó a su madre en su casa sin pasar. Además, la Sra. Jameson no tomó sus medicamentos de las 4 p.m.

Luego de la cena, usted escuchó a la Sra. Slater, otra cliente del AFH, golpeando fuertemente la puerta de la Sra. Jameson y sacudiendo la perilla de la puerta. Justo cuando usted llega a la puerta de la Sra. Jameson, algo se estrella contra ella desde el interior de la habitación. Usted toca la puerta y le dice a la Sra. Jameson que es usted. La Sra. Jameson le grita en voz alta "Váyase, váyase, váyase". La Sra. Slater continúa golpeando la puerta.

Enumeren por lo menos cinco cosas que pueden haber desencadenado la conducta desafiante de la Sra. Jameson.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



3. Tomar acción para manejar la situación de manera respetuosa y segura

No hay ninguna "fórmula" de manejo que se adecue a todas las conductas desafiantes. Lo que funcione en una situación tal vez no funcione diez minutos después. Lo que resulte con un cliente puede tener el resultado contrario con otro. **La mejor manera de lidiar con una conducta desafiante es adaptarse a medida que aborda cada situación y a cliente específico.** Esto significa que usted debe estar:

- Constantemente al tanto de las señales que el cliente está emitiendo.
- Listo para adaptarse, marcharse, calmar, distraer o alejar al cliente respetuosamente de lo que desencadenó la conducta.
- Dispuesto a hacer algo diferente si lo que intentó no parece estar funcionando.

Adáptese conforme se dirige a cada situación y cliente específico.

Las mejores prácticas en el manejo de conductas desafiantes

Las siguientes son algunas de las mejores prácticas generales que ayudarán a orientarlo en cuanto a posibles acciones que deberá tomar cuando se enfrente a una conducta desafiante.



➤ Busque ayuda

Una de sus primeras decisiones es si debe involucrar o no a otros miembros del equipo de atención. Habrá procedimientos y políticas específicas que el AFH, la casa de hospedaje o HCA requieran en ciertas ocasiones. Por lo general, esto incluye quién, cuándo y cómo se debe obtener la atención médica para el cliente (salud física y mental) o cómo se debe incluir a otros miembros del equipo de atención y/o a la familia, a los amigos o al tutor del cliente.

¡Si necesita ayuda, búsquela! Esto es particularmente importante cuando se necesita ayuda médica u otra de emergencia.

La seguridad y el bienestar de todos los involucrados es su prioridad más importante. Esto lo incluye a usted. Nunca se ponga en peligro.

Finalmente, **hable enseguida** si alguna vez siente que ha alcanzado su propio punto de quiebre/sus límites al lidiar con la conducta desafiante de un cliente. Hable con su supervisor u otra persona adecuada del lugar donde trabaja. Es posible que él o ella pueda enviar a otro trabajador de LTC que se encargue temporalmente de ese cliente, acompañarlo a usted y ayudarlo a trabajar con el cliente o darle otras sugerencias sobre cómo manejar la situación. En ocasiones, uno o dos turnos fuera de la situación le devolverán la perspectiva y la paciencia que necesita para tratar al cliente con dignidad y respeto.

Nunca permita que su frustración resulte en la posibilidad de perder el control o hacerle daño al cliente.

➤ Minimice o elimine el desencadenante

¿Tiene alguna idea de lo que está causando la conducta? ¿Hay algo que USTED pueda hacer, ayudar a que suceda o ofrecerle al cliente para que detenga o minimice el desencadenante? ¡Entonces, hágalo!

Amplíe SU perspectiva sobre lo que es aceptable en el momento

Adáptese y sea creativo. Si, al satisfacer el pedido o la necesidad de un cliente, tiene una buena oportunidad de minimizar o eliminar la conducta, hágase las siguientes preguntas:

- ¿Le hago daño a alguien si lo hago?
- ¿Es USTED el obstáculo porque:
 - Lo hace cambiar o ajustar SU horario?
 - Puede verse extraño o inusual para otros?
 - Requiere que usted salga de los esquemas convencionales?
 - Sería más fácil hacerlo de la manera "normal" o en un momento menos ocupado o inusual?

➤ Adáptese

Busque maneras de adaptarse al cliente y a su rutina. Esto puede incluir:

- Cambiar el momento o la forma en la que él o ella recibe atención.
- Dividir las tareas en pasos más pequeños.
- Tomar recesos frecuentes para dar al cliente más tiempo para realizar cada paso.
- No realizar ciertas tareas con tanta frecuencia o realizarlas en un momento diferente.
- Dar más avisos o indicaciones.
- Fomentar la independencia y la decisión propia aun en los asuntos más pequeños.
- Usar dispositivos de asistencia en la mayor medida.



Observe los detalles sutiles

Ir conociendo cosas como lo que le gusta comer al cliente y cuándo o cómo desea él o ella que se realicen ciertas tareas de cuidado personal es un nivel de lo que usted necesita saber sobre un cliente. Existen otros detalles, más sutiles, que debe conocer sobre un cliente.

Observar y estar al tanto de estos detalles sutiles puede ser aún más importante cuando se lidia con conductas desafiantes. La respuesta para manejar las conductas desafiantes de manera exitosa a menudo se encuentra en detalles sutiles sobre el cliente como persona.

- ¿Cómo sabe si al cliente le gusta o no le gusta algo?
- ¿Qué tipo de cosas, situaciones o personas parecen causar que el cliente se sienta frustrado, ansioso o nervioso, enojado, etc.?
- ¿Qué ritmo de actividad es cómodo para el cliente? ¿Cómo sabe si es demasiado rápido o demasiado lento?
- ¿Cómo comunica el cliente (verbalmente y con su lenguaje corporal) lo que él o ella desea?
- ¿Hay algo que pueda aprender sobre la personalidad general del cliente que le brinde a usted una idea global de la mejor manera de trabajar con él o ella?
- ¿Hay algo único de la cultura de ese cliente que pueda contribuir a la conducta desafiante?

Conforme va identificando algunas de estas cosas más sutiles sobre el cliente, puede buscar señales de advertencia de posibles problemas. Tome acción inmediatamente para ayudar al cliente a sentirse más tranquilo y calmado (reduzca o minimice el desencadenante, déle espacio, cálmelo, distráigalo, tranquilícelo, etc.).

Usted debe tener (o aprender a tener) la paciencia, la voluntad y la energía física y emocional para detenerse y tomarse el tiempo necesario para adaptarse y ocuparse de la conducta desafiante del cliente.

➤ Dé espacio

Pregúntese si darle al cliente algo de espacio sería lo mejor. Si es seguro, vuelva en cinco o diez minutos. Esto puede darle al cliente tiempo para calmarse. Algo de tiempo de tranquilidad para el cliente puede ser todo lo que necesite para resolver la situación.

Dar espacio también significa permanecer con el cliente y respetar su necesidad de espacio personal. ¿Cuánto espacio parece necesitar el cliente en torno a su cuerpo físico? ¿Es hipersensible al contacto o al movimiento? ¿Es claustrofóbico? ¿Hay una manera particular en la que usted puede acercarse al cliente y que parezca menos inquietante para él o ella? Las respuestas a estas preguntas pueden ayudarle a descubrir la mejor manera de acercarse al cliente en cualquier momento, pero son especialmente cruciales cuando él o ella es altamente reactivo(a).

Consejos cuando se acerca al cliente

Preste especial atención a cómo se acerca al cliente. La sensación de un cliente de que usted está invadiendo su espacio personal es un desencadenante común de conductas desafiantes. Siempre:

- Toque la puerta. Pida permiso para entrar al espacio personal de un cliente.
- Acérquese al cliente desde el frente para que él o ella sepa de que usted está ahí.



- Sonría de manera genuina.
- Trate de captar la atención del cliente antes de hablar.
- Muévase lentamente. Evite movimientos bruscos.
- Identifíquese y diga por qué está ahí.
- Diríjase al cliente con el nombre que él o ella prefiere.
- Pase algunos minutos hablando con el cliente antes de brindarle atención. Esto le da tiempo a usted para ver cómo le está yendo al cliente y si es seguro proceder con la atención.
- Explique qué es lo que va a hacer.

➤ Calme y reconforte

- Disminuya la velocidad de sus propios movimientos y su energía.
- Trate de no mostrar ansiedad u otras emociones intensas. Es probable que estas emociones incrementen las reacciones del cliente.
- Hable lenta y dulcemente con un tono bajo y tranquilizador. Asegúrese de que el cliente pueda oírlo si él o ella tiene problemas de audición.
- Ofrezca cosas que usted sabe que reconfortan a ese cliente (una manta tibia, una mecedora, música tranquila, una taza de té, su programa favorito de televisión, un objeto favorito).
- Reduzca las distracciones o ruidos fuertes de fondo tanto como sea posible. Esto puede incluir reducir el volumen del televisor, pedir a otras personas en la habitación que se retiren o reducir la intensidad de las luces. Siempre pida permiso al cliente antes de hacer alguna de estas cosas.
- Si el contacto puede ser reconfortante, ofrezca comodidad física como caricias suaves en la mano del cliente, un abrazo o un masaje en la espalda. La conveniencia del contacto reconfortante depende del cliente y de las políticas del lugar donde usted trabaja. Si el contacto reconfortante está permitido donde trabaja, ¡pida siempre permiso al cliente primero! Asegúrese de conocer las preferencias del cliente en relación al contacto y aléjese inmediatamente en caso de que ir más lejos lo moleste a él o ella.

Como regla general, recuerde que su lenguaje corporal es su mejor herramienta de comunicación. Esto significa que es crucial que:

- Su postura, sus expresiones faciales y su posición sean relajados y abiertos.
- Su tono sea respetuoso y calmado.
- Se mueva lentamente.
- Deje de hacer lo que esté haciendo y que se enfoque en el cliente.
- Su lenguaje corporal esté acorde con las palabras que le dice al cliente.

➤ Tranquilice

- ¡Escuche! Deje que el cliente hable sobre sus sentimientos. No haga muchas preguntas al inicio. Deje que el cliente libere algunas emociones excesivas. Escuchar le ayuda a asegurarse de que el cliente sepa que él o ella ha sido "oído(a)" por usted.
- Sea comprensivo y amable (dentro de límites razonables; usted no desea recompensar la conducta desafiante). Por ejemplo, diga "Me parece que estás molesta, Sue. ¿Cómo puedo ayudar?". De esta forma, le hace saber al cliente que él o ella no está solo(a) y que usted está ahí para ayudar.



No es aceptable que le falten el respeto a usted o que lo amenacen. Establezca límites claros con el cliente. Por ejemplo, “Sue, puedo ver que estás molesta pero no significa que puedes gritarme o insultarme. ¿Qué puede ser de ayuda para ti ahora mismo?”.

Tenga cuidado con su expresión oral, su actitud y su tono cuando comunique cosas como ésta. Lo que es importante es cómo el cliente lo percibe. Es mucho más probable que el cliente responda de manera favorable si usted suena comprensivo en lugar de falso, molesto, frustrado o enojado.

Este no es el momento de tener una larga charla con un cliente sobre su conducta. Espere hasta más tarde cuando la situación esté más calmada para ocuparse de cualquier inquietud o problema sobre sus límites.

➤ **Distraiga o cambie de tema**

- Distraiga al cliente ofreciéndole opciones como una actividad favorita o tranquilizadora. Otras opciones incluyen caminar, comer un bocadillo, tomar una bebida o encender el televisor.
- Cambie la conversación a algo positivo que lo absorba.
- Anime al cliente a que respire profundamente varias veces.
- Refuerce cualquier conducta positiva pequeña.

➤ **Anime**

- ¡Escuche, escuche y escuche!
- Refuerce todas las conductas positivas, sin importar qué tan pequeñas sean.
- Anime al cliente a conservar recuerdos felices como fotos familiares u objetos entrañables a la vista.
- Anime al cliente a elegir conductas saludables en relación a la dieta, los ejercicios y la socialización. Estas prácticas son conocidas para ayudar al bienestar (y la salud) general de un cliente.

➤ **Proteja y ayude a otros clientes que se vean afectados por conductas desafiantes**

Puede ser muy inquietante para otros clientes ver o ser parte de la conducta desafiante de un cliente. Recuerde estar al tanto de otros clientes en el área. Tome acción para ayudar y proteger a otros clientes si se ven afectados.



Éstas son sólo algunas de las muchas acciones que puede tomar cuando maneja conductas desafiantes. Luego de considerar sus opciones, elija una que crea que tenga más oportunidades de funcionar.

Si ve que no está funcionando, no tema intentar algo más (o buscar ayuda).





Ejercicio grupal

Lean la siguiente situación.

El Sr. Bradley ha estado en la casa de hospedaje por dos años. Tiene sesenta y tres años y tiene parálisis cerebral. Él necesita un trabajador de LTC que lo ayude con la mayoría de sus necesidades de cuidado personal. Es capaz de sujetar y mantener objetos de peso muy ligero con su mano izquierda, pero necesita ayuda para hacer que su brazo permanezca estable la mayoría del tiempo. Hay varios dispositivos de asistencia que ayudan al Sr. Bradley a hacer cosas por sí mismo, lo cual prefiere.

Usted no ha brindado atención al Sr. Bradley antes. Hoy se le pide a usted que ayude al Sr. Bradley a comer su almuerzo. Sus trabajadores de LTC regulares han estado ausentes los últimos días por estar enfermos de gripe.

El comedor se encuentra lleno e inusualmente ruidoso esta tarde. Otro trabajador de LTC ha llevado al Sr. Bradley a la mesa. Cuando usted se sienta junto a él, el Sr. Bradley aparta el rostro de usted. Él aleja su mano cada vez que usted quiere acercar el tenedor a su boca. Pensando que tal vez tiene sed, usted le pregunta si quiere algo de beber. Él no le responde. Por si acaso, usted va por una taza de agua. Cuando la acerca a su mano derecha, él la empuja hacia el suelo.

Hagan una lluvia de ideas de 3 a 5 posibles desencadenantes de la conducta del Sr. Bradley.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Hagan una lluvia de ideas de 2 a 3 posibles acciones que puedan ayudarlos a manejar esta situación.

- 1.
- 2.
- 3.

Decidan como grupo qué acción intentarían primero y por qué.

Un buen cuidado personal luego de una situación desafiante

Como trabajador de LTC, usted necesita volver a llenar sus reservas emocionales luego de manejar situaciones estresantes. Esto requiere un buen cuidado personal. Tómese el tiempo necesario para lidiar con sus sentimientos.

Existen varias maneras diferentes en las que usted puede sobrecargarse o abrumarse como trabajador de LTC. Puede ser física, mental, emocional y hasta espiritual. Cuando se sobrecargue en un área, use una de las demás para recuperar el equilibrio y bienestar. Por ejemplo, si usted está emocionalmente sobrecargado luego de una situación desafiante, camine (físico), lea una revista favorita (mental) o medite o rece unos minutos (espiritual).



Muchos de los cuidadores encuentran útil hablar sobre lo que pasó con otros miembros del equipo de atención luego de la situación desafiante. Esto puede:

- Ayudarle a procesar lo que sucedió y a entender y dejar salir las emociones relacionadas con lo ocurrido.
- Dejar que otros miembros del equipo de atención compartan sus ideas para averiguar la mejor manera de trabajar con el cliente en el futuro.
- Ayudar a reafirmar que las situaciones desafiantes les suceden a los demás. No es sólo usted.

Recuerde proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de un cliente.

Evite o minimice conductas desafiantes

Una vez que el calor del momento haya pasado, usted tendrá más tiempo para reflexionar sobre lo que desencadenó la conducta desafiante. Esta información le ayuda a seguir pasos para evitar que estas situaciones sucedan nuevamente. Con más tiempo para reflexionar, usted puede ver inquietudes o patrones adicionales.

Documente e informe

Usted tendrá información importante para compartir con otros miembros del equipo del cliente. Otros miembros del equipo de atención necesitan entender y aprender de lo que usted observó, las acciones que tomó y lo que funcionó y no funcionó.

Habrán políticas y procedimientos que usted debe seguir para documentar e informar situaciones desafiantes. Escribir objetivamente lo que pasó y qué acciones tomó brinda un registro para todos. Este registro también le ayudará a asegurarse de no olvidar aun el detalle más pequeño que, cuando se revise nuevamente, pueda revelar información importante.

Observar conductas específicas

La información tratada al inicio de esta capacitación se relaciona a cualquier situación desafiante. Las siguientes son sugerencias **adicionales** a considerar cuando se lidia con una conducta específica. Información más específica relacionada con la demencia y la salud mental se encuentra disponible en la Capacitación Especializada en Demencia y Capacitación Especializada en Salud Mental de DSHS.

Manejar el enojo de un cliente

- No se ofenda por el enojo. La mayoría del tiempo, el enojo del cliente no es por usted.
- Escuche con atención. Permita al cliente expresar su enojo antes de responder.
- Preste atención a los sentimientos detrás de las acciones y palabras del cliente.
- Reconozca el enojo. Haga saber al cliente que usted se da cuenta de que él o ella está enojado(a). Por ejemplo, "Sara, me parece que estás realmente molesta porque alguien tomó tu lapicero favorito". Encuentre algo en lo que puedan estar de acuerdo. "Sí, el cartero no ha estado viniendo tan temprano como solía hacerlo". "Tienes razón, estas sábanas están totalmente arrugadas".
- Déle al cliente la oportunidad de tomar decisiones y estar bajo control.
- Ayude al cliente a retomar un sentido del control. Pregunte si hay algo que pueda ayudar a que él o ella se sienta mejor. Recuerde que en ocasiones eso significa darle al cliente algo de espacio y regresar más tarde.
- Ofrezca maneras alternativas de expresar enojo. Esto puede incluir hablar sobre ello, hacer dibujos u otra forma de expresión artística o escribir una lista de quejas.





Si el cliente no es capaz de controlar el enojo y/o teme que él o ella pueda ser una amenaza para los demás, busque ayuda inmediatamente.

Cuando el enojo se vuelve violencia potencial

Todos tenemos un sistema de alarma interno que nos hace saber si algo es potencialmente peligroso o no. Cuando siente miedo o tiene una sensación extraña, preste atención. Primero controle su inquietud. Una vez que lo haga, usted será capaz de responder más efectivamente a la situación para garantizar la seguridad de todos.

- No se aíse con alguien que usted crea que pueda ser peligroso. Mantenga una distancia segura, no dé la espalda y permanezca sentado (a la misma altura que la otra persona) si es posible.
- Deje la puerta abierta o abra una puerta cerrada y siéntese cerca a la puerta. Asegúrese de que alguien más esté cerca para ayudar, si es necesario.
- No deje que nadie se coloque entre usted y la puerta/salida.
- Calme y tranquilice si es posible.
- NUNCA toque al cliente ni trate de retirarlo del área. Aun un ligero empujón o sostener el brazo de la persona puede ser malinterpretado y el cliente puede responder con violencia.
- Si la situación empeora, encuentre una manera de excusarse, abandone la habitación/área y busque ayuda. *“Ha planteado algunas buenas preguntas. Hablaré con mi supervisor para ver qué podemos hacer”.* *“Creo que oigo a alguien en la puerta. Discúlpeme un momento mientras voy a ver quién es”.* *“Tengo que ir al baño. Enseguida regreso”.* Luego, busque ayuda.

Empujar, pellizcar, pegar, patear, morder

Si su seguridad o la de otros se ve amenazada, aléjese y busque ayuda. Este tipo de situación no es común, pero puede ser peligrosa.

Si su seguridad personal no se ve amenazada, dé un paso atrás y decida la mejor manera de responder. Deje en claro que este comportamiento es inaceptable. *“No se golpea”.* *“No está bien que me empuje”.*

Si ésta es una situación inusual,

- Busque primero una necesidad o deseo insatisfecho.
- Descarte cualquier posible problema de salud.

Si en ocasiones o a menudo el cliente empuja, pellizca, pega, patea o muerde:

- Tenga especial cuidado en la forma en la que se acerca al cliente (vea página 14).
- Brinde atención desde un lado si es posible que usted sea un blanco.
- Siga las rutinas y ritmos generales del cliente.
 - ¿Hay un mejor momento en el día para realizar las tareas que provocan conductas desafiantes? Elija la hora y el lugar más convenientes para la atención.
- Distriga y calme al cliente antes de comenzar con la tarea. Por ejemplo, pase algunos minutos hablando con el cliente antes de comenzar con la atención.
- Hable con la persona apropiada del lugar donde trabaja sobre cómo obtener ayuda de un especialista en conducta u otro profesional.



Manejar conductas sexuales

- Es posible que las conductas sexuales no sean personales o incluso sexuales. La conducta podría ser la forma en la que el cliente está expresando algo que él o ella necesita. Por ejemplo, es posible que un hombre bajándose los pantalones necesite ir al baño y no esté "exponiéndose" por motivos sexuales.
- Redirija al cliente a otra actividad o de manera neutra y natural.
- Pídale al cliente que se traslade a un lugar privado.
- En ocasiones, un cliente puede confundirse por un contacto suyo. Explique al cliente el motivo por el que usted está ahí en un tono natural y prosiga.
- Un cliente puede estar involucrado en una relación sexual consentida. Es posible que haya políticas y procedimientos en el lugar donde trabaja sobre cómo debe manejar estos tipos de situaciones. Asegúrese de conocer cuáles son con anticipación. Si es la política del lugar donde trabaja, ofrezca privacidad a la pareja y regrese luego.
- Una relación sexual consentida no es posible entre usted y un cliente. Usted NUNCA debe tener relaciones sexuales con un cliente.
- Prepare un plan y piense cómo desea manejar situaciones sexuales.

La agresión sexual de cualquier tipo hacia un adulto vulnerable (vea la página 25 de la Guía del Aprendiz) es un abuso y necesita ser reportado a DSHS y a la agencia judicial.

Conducta irrespetuosa

- Cálmesese. Una respuesta natural a ser tratado de manera irrespetuosa es el enojo. Aprenda a reconocer y admitirse a sí mismo que está sintiendo enojo (o cualquier otra emoción intensa que pueda tener en esta situación).
- Conozca sus propias señales de advertencia. Si siente que no puede controlar sus emociones, tómese un "receso" de ser seguro y apropiado en el momento. Esto puede incluir abandonar la habitación por unos minutos, tomarse un descanso o caminar hasta que se sienta más calmado.
- Respire de manera relajada y profunda varias veces.
- Haga comentarios claros sobre lo sucedido. Hágale saber al cliente que lo que hizo fue irrespetuoso y cómo se sintió usted. Sea específico, use frases en primera persona y mantenga sus comentarios breves y objetivos. Por ejemplo: "Cuando usa ese tono de voz conmigo, me siento poco apreciado y molesto".
- Establezca límites claros y comunique educadamente cómo desea ser tratado.
- Manténgase positivo. No se ahogue en la conducta negativa del cliente.
- Escuche lo que el cliente puede estar transmitiendo realmente detrás de las palabras irrespetuosas. Por ejemplo, pregúntele al cliente "¿Qué ocurre? ¿Hice algo para ofenderlo? Si fue así, lo siento". Esto puede significar un paso para resolver la situación, en lugar de empeorarla.
- Identifique qué puede estar causando o contribuyendo a la conducta.

Ansiedad

Una discapacidad o enfermedad crónica puede hacer que el cliente se sienta más ansioso de lo normal. Los síntomas de la ansiedad pueden incluir estar preocupado por pequeños detalles o exigencias constantes o poco razonables, mareo, escalofríos, latidos fuertes del corazón, irritabilidad, depresión, insomnio y falta de concentración.



- Identifique si hay algo que contribuye a la ansiedad como demasiada cafeína, fumar, programas sobre crímenes en televisión, alcohol o drogas no recetadas o efectos secundarios de medicamentos. Anime al cliente a dejar esas cosas o a reducir su frecuencia.
- Identifique los sentimientos detrás de las exigencias ansiosas. Por ejemplo, una persona con problemas de respiración puede pedir que las ventanas estén abiertas en un día frío porque siente que no obtiene suficiente aire.
- Haga contacto reconfortante con él si está permitido en el lugar donde trabaja y si es apropiado para el cliente. Asegurarle al cliente que las cosas están bajo control mientras acaricia su mano puede ayudar a aliviar los sentimientos ansiosos.
- Anímelo a:
 - Respirar profundamente.
 - Pasar de 20 a 30 minutos realizando algún tipo de relajación diaria como meditación, oración, ejercicios de respiración profunda o visualización.
 - Hacer ejercicios regularmente.
 - Mantenerse bien hidratado. La deshidratación contribuye a la ansiedad.
- Intente distraer la atención del cliente y haga que se enfoque en algo más. En ocasiones, interrumpir el patrón de pensamientos es suficiente para detener los pensamientos repetitivos que causan la ansiedad.





Ejercicio grupal

Hagan que un voluntario explique la situación y la conducta desafiante que él o ella escribió en el ejercicio de la página 3. Estamos buscando situaciones donde el cliente haya estado enojado, ansioso o haya sido violento, irrespetuoso o haya cometido alguna ofensa sexual.

Voluntario: Proteja la confidencialidad del cliente y mencione sólo los hechos objetivos, no su opinión. Describa sólo lo que sucedió hasta el momento en que usted se enfrentó a la situación.

Brinde algo de información sobre el cliente como:

- Su enfermedad o afección y el nivel de atención necesario.
- Cualquier información relevante sobre la situación actual del cliente de la que usted tenía conocimiento en el momento.

Describa la situación desafiante **en el momento en que ingresó en ella por primera vez.**

Incluya:

- Lo que vio y escuchó.
- Lo que sucedía antes de que la conducta ocurriera (si lo sabe).
- Qué otras personas, si es que las había, estaban involucradas cuando la conducta ocurrió.

Grupo:

Hagan una lluvia de ideas de:

- Posibles desencadenantes de la conducta desafiante de ese cliente (por lo menos de tres a cinco).
- Varias acciones diferentes que un trabajador de LTC puede tomar para responder (por ejemplo calmar y tranquilizar, distraer, abandonar la habitación, etc.) y por qué esas acciones pueden ser apropiadas para esta situación.
- La mejor acción a intentar primero y por qué.
- ¿Qué podría hacer un trabajador de LTC para evitar o minimizar esta conducta antes de que empiece?

Voluntario:

Describa brevemente qué acción tomó y si funcionó. ¿Haría algo diferente en retrospectiva o luego de lo que aprendió en esta capacitación?

Repita estos pasos usando el ejemplo de otro voluntario.





Ejercicio individual

1. Mencione una de las cosas que aprendió en esta capacitación que usted sabe que intentará la próxima vez que se enfrente a una situación desafiante.

2. Mencione una de las cosas tratadas en esta capacitación que cree que **le será difícil realizar** cuando se enfrente a una situación desafiante.

¿Qué es lo que hace que parezca difícil?

Ejercicio de grupos pequeños

Sepárense en grupos pequeños de 3 ó 4. Un voluntario del grupo debe compartir sus repuestas a la pregunta 2. Hagan una lluvia de ideas sobre algunas cosas que la persona podría hacer para que le sea menos difícil. Hagan lo mismo con cada miembro del grupo.

Conclusión

Como ha podido ver a lo largo de esta capacitación, hay muchas cosas que puede hacer para manejar conductas desafiantes. Las ideas y sugerencias de esta capacitación sólo podrán ser útiles si las pone en práctica.

